

ABSTRAK

Diana Sukmawati Dewi, 190211100054. Pengaruh *Store Atmosphere* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Café Gemilang Kecamatan Tanjung Bumi Bangkalan. Dibawah bimbingan Ibu Yustina Chrismardani, S.Si., M.M.

Zaman sekarang persaingan dunia bisnis bersaing dengan ketat antar pengusaha, mereka dituntut untuk dapat mempertahankan bisnisnya serta harus pintar dalam mengatur strategi dan kreativitas untuk usahanya. Salah satunya adalah kenyamanan pada pelanggan saat berkunjung atau dengan istilah *Store Atmosphere* serta kualitas pelayanan yang baik sehingga menciptakan kepuasan tersendiri pada pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Store Atmosphere* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cafe gemilang Kecamatan Tanjung Bumi Bangkalan Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada Pelanggan café Gemilang. Responden berjumlah 97 orang dengan penentuan sampel menggunakan *purposive sampling*. Teknik analisis data dilakukan dengan analisis statistik deskriptif dan analisis regresi berganda. Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel *Store Atmosphere* (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pelanggan pada Café Gemilang dan variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan Pelanggan (Y).

Kata kunci : *Store Atmosphere*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Diana Sukmawati Dewi, 190211100054. The Effect of Store Atmosphere and Service Quality on Customer Satisfaction at Café Gemilang, Tanjung Bumi District, Bangkalan. Under the guidance of Mrs. Yustina Chrismardani, S.Si., M.M.

Nowadays, competition in the business world is fiercely competing between entrepreneurs, they are required to be able to maintain their business and must be smart in managing strategy and creativity for their business. One of them is convenience for customers when visiting or in terms of Store Atmosphere and good service quality so as to create customer satisfaction. This study aims to determine the effect of Store Atmosphere and Service Quality on Customer Satisfaction at Cafe Gemilang, Tanjung Bumi Bangkalan District. This study uses a quantitative approach with data collection methods carried out by distributing questionnaires to Cafe Gemilang customers. Respondents amounted to 97 people with the determination of the sample using purposive sampling. Data analysis techniques were carried out using descriptive statistical analysis and multiple regression analysis. Based on the results of data analysis, it shows that the Store Atmosphere variable (X_1) has a significant effect on customer satisfaction at Café Gemilang and the service quality variable (X_2) has a significant effect on customer satisfaction variable (Y).

Keywords: Store Atmosphere, Service Quality, Customer Satisfaction.