

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN YANG COFFEE SINGARAJA

Oleh

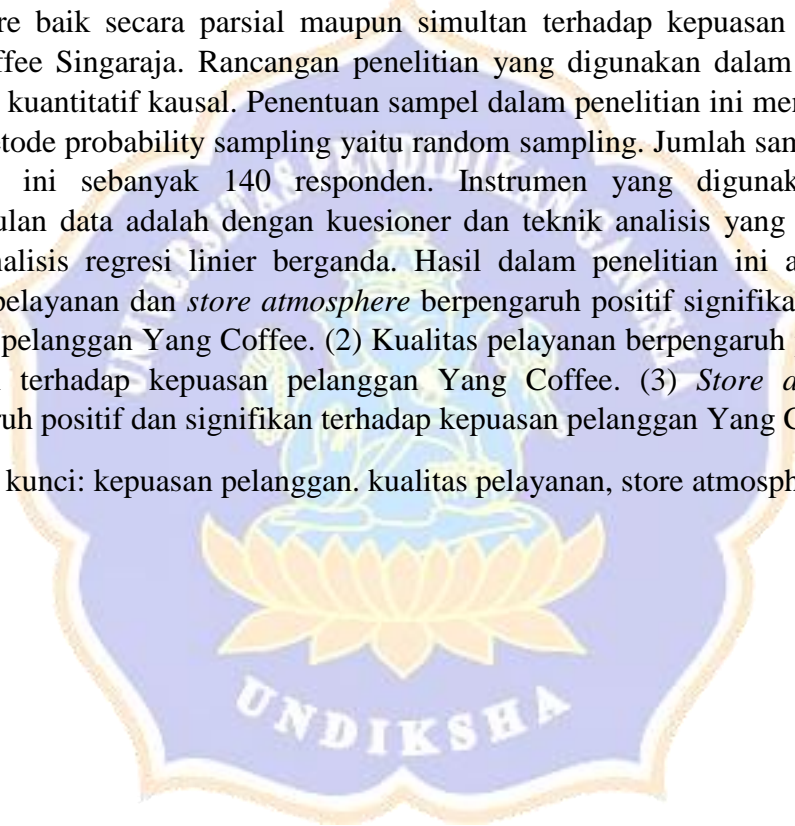
Kadek Cindy Lorensa Tanaya, NIM 1817041198

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dari kualitas pelayanan dan store atmosphere baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan Yang Coffee Singaraja. Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif kausal. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik metode probability sampling yaitu random sampling. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 140 responden. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data adalah dengan kuesioner dan teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dalam penelitian ini adalah: (1) Kualitas pelayanan dan *store atmosphere* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan Yang Coffee. (2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Yang Coffee. (3) *Store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Yang Coffee.

Kata-kata kunci: kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, store atmosphere.



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN STORE ATMOSPHERE
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN YANG COFFEE SINGARAJA**

Oleh

Kadek Cindy Lorensa Tanaya, NIM 1817041198

Jurusan Manajemen

Abstract

This study aims to examine the effect of service quality and store atmosphere either partially or simultaneously on customer satisfaction at Yang Coffee Singaraja. The research design used in this research is causal quantitative. Determination of the sample in this study using the technique of probability sampling method, namely random sampling. The number of samples in this study were 140 respondents. The instrument used in data collection is a questionnaire and the analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results in this study are: (1) Service quality and store atmosphere have a significant positive effect on Yang Coffee's customer satisfaction. (2) Service quality has a positive and significant effect on Yang Coffee's customer satisfaction. (3) Store atmosphere has a positive and significant effect on Yang Coffee's customer satisfaction.

Keywords: customer satisfaction, service quality, store atmosphere.

