

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *STORE*
ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
KINTAMANI *ECO BIKE COFFEE***

Oleh

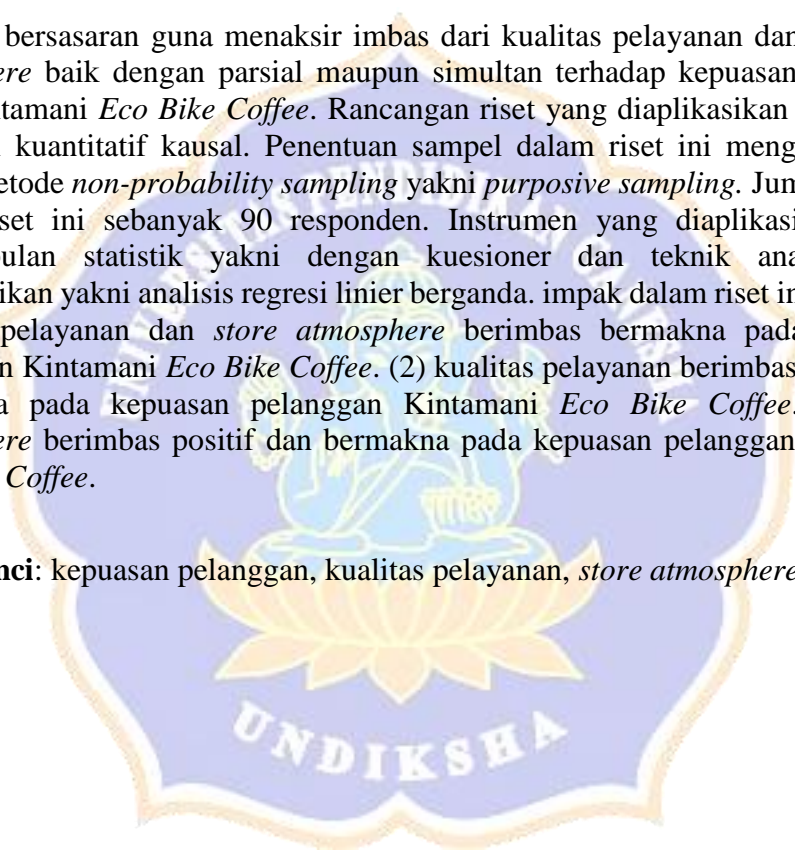
Made Agus Satria Raharja, NIM 1917041171

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Riset ini bersasaran guna menaksir imbas dari kualitas pelayanan dan juga *store atmosphere* baik dengan parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Kintamani *Eco Bike Coffee*. Rancangan riset yang diaplikasikan dalam riset ini yakni kuantitatif kausal. Penentuan sampel dalam riset ini mengaplikasikan teknik metode *non-probability sampling* yakni *purposive sampling*. Jumlah sampel dalam riset ini sebanyak 90 responden. Instrumen yang diaplikasikan dalam pengumpulan statistik yakni dengan kuesioner dan teknik analisis yang diaplikasikan yakni analisis regresi linier berganda. Impak dalam riset ini yakni: (1) kualitas pelayanan dan *store atmosphere* berimbas bermakna pada kepuasan pelanggan Kintamani *Eco Bike Coffee*. (2) kualitas pelayanan berimbas positif dan bermakna pada kepuasan pelanggan Kintamani *Eco Bike Coffee*. (3) *store atmosphere* berimbas positif dan bermakna pada kepuasan pelanggan Kintamani *Eco Bike Coffee*.

Kata kunci: kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, *store atmosphere*



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN STORE
ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
KINTAMANI ECO BIKE COFFEE**

Oleh

Made Agus Satria Raharja, NIM 1917041171

Jurusan Manajemen

ABSTRACT

This research aims to assess the impact of service quality and store atmosphere both partially and simultaneously on customer satisfaction at Kintamani Eco Bike Coffee. The research design applied in this research is causal quantitative. Determination of the sample in this research applies the technique of non-probability sampling method, namely purposive sampling. The number of samples in this research were 90 respondents. The instrument used in collecting statistics is a questionnaire and the analysis technique used is multiple linear regression analysis. The impacts of this research are: (1) service quality and store atmosphere have a significant impact on Kintamani Eco Bike Coffee customer satisfaction. (2) service quality has a positive and meaningful impact on Kintamani Eco Bike Coffee customer satisfaction. (3) store atmosphere has a positive and meaningful impact on Kintamani Eco Bike Coffee customer satisfaction.

Keywords: *customer satisfaction, service quality, store atmosphere*

