

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *STORE ATMOSFER*  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA *SAMMA COFFEE AND  
EATERY* DI KOTA TABANAN**

**Oleh**

**I Made Rio Dharma Putra, NIM 1917041130**

**Jurusan Manajemen**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh (1) kualitas pelayanan dan *store atmosphere* terhadap kepuasan pelanggan (2) kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (3) *store atmosphere* terhadap kepuasan pelanggan. Subjek pada penelitian ini adalah pelanggan yang pernah melakukan pembelian pada *Samma Coffee and Eatery* Tabanan. Sedangkan objek dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan, *store atmosphere* dan kepuasan pelanggan. Rancangan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif kausal. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner, selanjutnya data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan dan *store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (3) *store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada *Samma Coffee and Eatery* Tabanan.

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *STORE ATMOSFER*  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA *SAMMA COFFEE AND*  
*EATERY* DI KOTA TABANAN**

**By**

**I Made Rio Dharma Putra, NIM 1917041130**

**Jurusan Manajemen**

***ABSTRACT***

*This study aims to examine the effect of (1) service quality and store atmosphere on customer satisfaction (2) service quality on customer satisfaction (3) store atmosphere on customer satisfaction. The subjects in this study were customers who had made purchases at Samma Coffee and Eatery Tabanan. While the objects of this research are service quality, store atmosphere and customer satisfaction. The design of this research is causal quantitative research. The data collection technique in this study was using a questionnaire, then the data was analyzed using multiple linear regression analysis. The results showed that (1) service quality and store atmosphere had a positive and significant effect on customer satisfaction (2) service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction (3) store atmosphere had a positive and significant effect on customer satisfaction at Samma Coffee and Eatery Tabanan.*

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