

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DANKECAFE SINGARAJA

Oleh

Made Darma Kertiya Kusuma, NIM 2017041117

Jurusan Manajemn

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan *store atmosphere* terhadap kepuasan pelanggan Dankecafe Singaraja. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jumlah responden sebanyak 120 orang dan populasinya adalah pelanggan Dankecafe Singaraja. Metode pengambilan sampel adalah *non-probability sampling*, dan SPSS 26.0 for Windows digunakan untuk mengolah data. Analisis regresi linier berganda digunakan dalam metode analisis data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan dan *store atmosphere* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Dankecafe Singaraja. (2) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Dankecafe Singaraja. (3) *store atmosphere* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Dankecafe Singaraja

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



***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND STORE ATMOSPHERE ON
CUSTOMER SATISFACTION DANKECAFE SINGARAJA***

By

Made Darma Kertiya Kusuma, NIM 2017041117

Department of Management

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of service quality and store atmosphere on customer satisfaction of Dankecafe Singaraja. This study is a quantitative research with a total of 120 respondents and the population is Dankecafe Singaraja customers. The sampling method was non-probability sampling, and SPSS 26.0 for Windows was used to process the data. Multiple linear regression analysis is used in the data analysis method. The results of this study show that (1) service quality and store atmosphere have a significant effect on Dankecafe Singaraja customer satisfaction. (2) service quality affects Dankecafe Singaraja customer satisfaction. (3) store atmosphere affects customer satisfaction of Dankecafe Singaraja

Keywords: service quality, store atmosphere, and customer satisfaction

