

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

Studi Kasus pada Konsumen di Melcosh Cafe Yogyakarta
Jl. Kaliurang Km. 23 Banteng 01/07 Hargobinangun, Pakem, Sleman,
Yogyakarta

Aloysius NugrohoJati
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2019

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Apakah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen, 2) Apakah *store atmosphere* mempengaruhi kepuasan konsumen, 3) Apakah kualitas pelayanan dan *Store atmosphere* secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan konsumen dari semua pengunjung Melcosh Cafe. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 130 orang yang berkunjung ke Melcosh Cafe. Analisis data menggunakan uji regresi berganda. Teknik pengujian dalam penelitian ini yaitu pengujian validitas dan reliabilitas, sedangkan teknik analisis data menggunakan uji asumsi klasik, uji f, uji t, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan 1) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, 2) *store atmosphere* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, 3) Kualitas pelayanan dan *store atmosphere* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dari semua pengunjung Melcosh Café.

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

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND STORE ATMOSPHERE ON CUSTOMER SATISFACTION

A Study on Customers of Melcosh Cafe Yogyakarta Jl. Kaliurang KM. 23,
Dusun Banteng, Kel. Hargobinangun, Kec. Pakem, Ngipiksari, Hargobinangun,
Sleman, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.

Aloysius NugrohoJati
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2019

This study aims to find out whether 1) the service quality influences customer satisfaction. 2) the store atmosphere influences customer satisfaction. 3) service quality and store atmosphere simultaneously influence customer satisfaction at Melcosh Cafe. The sampling technique in this study was a purposive sampling technique. This study used samples of 130 people who visited Melcosh Cafe. The data analysis used multiple regression analysis. The testing technique in this study was validity and reliability test, while the data analysis technique used were the classical assumption test, f test, t-test, and coefficient of determination. The results showed 1) Service quality influenced customers satisfaction, 2) Store atmosphere influenced customers satisfaction, 3) Quality of service and store atmosphere simultaneously influenced customers satisfaction at Melcosh Cafe Yogyakarta.

Keywords: service quality, store atmosphere, customers' satisfaction