

ABSTRAK

HERA ANDRYANTI. NIM 3402190596. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Store Atmosphere terhadap Kepuasan Konsumen (Suatu Studi Pada Konsumen Café Djoeanda 265 Ciamis. Dibawah bimbingan Bapak Mochamad Aziz Basari, S.sos.,M.M (Pembimbing I) dan ibu Risna Kartika, S.E., M.M (Pembimbing II)

Penelitian ini difokuskan pada Pengaruh Kualitan Pelayanan dan Store Atmosphere terhadap Kepuasan Konsumen (Suatu studi pada konsumen Cafe Djoeanda 265 Ciamis).

Permasalahan yang di hadapi dalam penelitian ini meliputi 1]. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Cafe Djoeanda 265 Ciamis?; 2]. Bagaimana pengaruh *store atmosphere* terhadap kepuasan konsumen di Cafe Djoeanda 265 Ciamis?; 3]. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan *store atmosphere* terhadap kepuasan konsumen di Cafe Djoeanda 265 Ciamis?; Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis 1]. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Cafe Djoeanda 265 Ciamis; 2]. Untuk mengetahui pengaruh *store atmosphere* terhadap kepuasan konsumen di Cafe Djoeanda 265 Ciamis; 3]. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan *store atmosphere* terhadap kepuasan konsumen di Cafe Djoeanda Ciamis.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan analisis koefisien korelasi sederhana, analisis koefisien determinasi, uji hipotesis (uji t), analisis koefisien korelasi berganda, analisis regresi linier berganda, analisis koefisien determinasi, dan uji hipotesis (uji f). Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan *store atmoshpere* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Cafe Djoeanda 265 Ciamis., sehingga hipotesis diterima dan teruji kebenarannya. Maka ketika kualitas pelayanan dan *store atmosphere* meningkat kepuasan konsumen di Cafe Djoeanda 265 Ciamis.

Diharapkan pada Cafe Djoeanda 265 Ciamis selalu berusaha untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Konsumen agar konsumen merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Store Atmosphere*, Kepuasan Konsumen