

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KAFE BACARITO KOPI DI KOTA PADANG

Haris Aditya Putra

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dharma Andalas

Jl. Sawahan no 103 A Simpang Haru Kota Padang, Sumatera Barat

Email : harisadit97@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan store atmosphere terhadap kepuasan pelanggan pada kafe bacarito kopi di kota padang. Populasi dalam penelitian ini adalah penduduk Kota Padang yang pernah berbelanja di bacarito kopi, dengan jumlah sampel sebanyak 138 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Analisa yang digunakan adalah *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS).

Berdasarkan hasil penelitian, maka diperoleh hasil yang dirangkum sebagai berikut
1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Kafe Bacarito Kopi di Kota Padang. 2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan *store atmosphere* terhadap kepuasan pelanggan pada Kafe Bacarito Kopi di Kota Padang. 3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan *kualitas pelayanan* dan *store atmosphere* terhadap kepuasan pelanggan pada Kafe Bacarito Kopi di Kota Padang .

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan Dan Store Atmosphere*

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND STORE ATMOSPHERE ON
CUSTOMER SATISFACTION AT BACARITO KOPI CAFE IN PADANG CITY**

Haris Aditya Putra

Faculty of Economics and Business, Dharma Andalas University

Jl. Sawahan no 103 A Simpang Haru Padang City, West Sumatra

Email : harisadit97@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality and store atmosphere on customer satisfaction at Bacarito Kopi cafes in the city of Padang. The population in this study were residents of Padang City who had shopped at Bacarito Kopi, with a total sample of 138 people. The sampling technique used purposive sampling method. The analysis used is Statistical Product and Service Solutions (SPSS).

Based on the research results, the results are summarized as follows 1) There is a positive and significant influence of Service Quality on customer satisfaction at Bacarito Kopi Café in Padang City. 2) There is a positive and significant store atmosphere influence on customer satisfaction at Bacarito Kopi Café in Padang City. 3) There is a positive and significant influence of service quality and store atmosphere on customer satisfaction at Bacarito Kopi Café in Padang City.

Keywords: Quality of Service and Store Atmosphere