

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan *Store Atmosphere* terhadap kepuasan konsumen pada Warunk Upnormal cabang Jl. Sumur Bandung, Kota Bandung. penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 101 responden. Analisis data dilakukan menggunakan software IBM SPSS Statistics 26 untuk menguji validitas, reliabilitas, analisis regresi linier berganda, uji t, dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. selain itu *Store Atmosphere* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan *Store Atmosphere* secara bersama-sama berkontribusi signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini memberikan rekomendasi supaya Warunk Upnormal meningkatkan pelatihan karyawan untuk memperbaiki kualitas layanan dan memperhatikan elemen store atmosphere, seperti kebersihan, pencahayaan, serta penataan ruang, guna menciptakan suasana yang lebih nyaman dan menarik bagi konsumen.

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

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality and Store Atmosphere on customer satisfaction at Warunk Upnormal branch Jl. Sumur Bandung, Bandung City. This study uses a quantitative method with data collection techniques through questionnaires distributed to 101 respondents. Data analysis was carried out using IBM SPSS Statistics 26 software to test validity, reliability, multiple linear regression analysis, t-test, and F-test. The results of the study indicate that service quality has a significant effect on customer satisfaction. In addition, Store Atmosphere has a significant effect on customer satisfaction. The results of the simultaneous test (F-test) show that service quality and Store Atmosphere together contribute significantly to customer satisfaction. This study provides recommendations for Warunk Upnormal to improve employee training to improve service quality and pay attention to Store Atmosphere elements, such as cleanliness, lighting, and spatial planning, in order to create a more comfortable and attractive atmosphere for consumers.

Keywords: *Service Quality, Store Atmosphere, Consumer Satisfaction.*