

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Store Atmosphere* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Kopi Kyomi Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan teknik sampling *purposive sampling* melalui kuesioner sebagai bahan pengumpulan data dengan responden berjumlah 130 orang pelanggan yang pernah berkunjung ke Kopi Kyomi Kota Bandung. Faktor yang diuji dalam penelitian ini adalah *Store Atmosphere* dan Kualitas Pelayanan sebagai variabel bebas, dan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel terikat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan analisis data dilakukan menggunakan uji statistik dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) *Store Atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik atmosfer toko, seperti desain interior, tata letak, dan kenyamanan fisik, maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. 2) Kualitas Pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan . Pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional turut meningkatkan kepuasan pelanggan. 3) *Store Atmosphere* dan Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Dengan ini peneliti menegaskan bahwa perbaikan dalam kedua aspek, yaitu *Store Atmosphere* dan Kualitas Pelayanan, dapat memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: *Store Atmosphere*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, *Coffee shop*

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of Store Atmosphere and Service Quality on Customer Satisfaction at Kopi Kyomi in Bandung City. This research employed a purposive sampling technique using questionnaires as the data collection tool, with a total of 130 respondents who had previously visited Kopi Kyomi. The factors examined in this study are Store Atmosphere and Service Quality as independent variables, and Customer Satisfaction as the dependent variable. A quantitative method was used, and data analysis was conducted using statistical tests with the help of SPSS. The results show that: 1) Store Atmosphere has a positive and significant effect on Customer Satisfaction. This indicates that the better the Store Atmosphere—such as interior design, layout, and physical comfort the higher the level of customer satisfaction. 2) Service Quality also has a positive and significant effect on Customer Satisfaction. Fast, friendly, and professional service contributes to increased customer satisfaction. 3) Store Atmosphere and Service Quality together have a positive and significant effect on Customer Satisfaction. Therefore, the researcher concludes that improvements in both aspects Store Atmosphere and Service Quality can significantly enhance customer satisfaction.

Keywords: *Store Atmosphere, Service Quality, Customer Satisfaction, Coffee shop*