

ABSTRAK

Melina Faridannisa', NIM: 1820310204, "Pengaruh *Store Atmosphere*, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Zeito Kopi"

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel *store atmosphere*, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Zeito Kopi. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *field research* (studi lapangan) dengan pendekatan penelitian kuantitatif. Teknik dalam pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ialah *non-probability sampling*, tepatnya yaitu menggunakan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan datanya yaitu menggunakan kuesioner.

Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linier berganda dan pengujian hipotesis varibel, semua data diolah dengan bantuan program SPSS IBM 22. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa, pertama: nilai t_{hitung} sebesar 3,761 lebih besar dari pada t_{tabel} 1,661 dengan tingkat signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05. Artinya secara parsial menyatakan bahwa *store atmosphere* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Zeito Kopi. Kedua: nilai t_{hitung} sebesar 2,037 lebih besar dari pada t_{tabel} 1,661 dengan tingkat signifikan 0,013 lebih kecil dari 0,05. Artinya secara parsial menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Zeito Kopi. Ketiga: nilai t_{hitung} sebesar 2,163 lebih besar dari pada t_{tabel} 1,661 dengan tingkat signifikan 0,033 lebih kecil dari 0,05. Artinya secara parsial menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Zeito Kopi.

Kata Kunci: *Store Atmosphere*, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan