

ABSTRAK

Dyah Amelia, NIM : 1520320004. “Pengaruh Store Atmosphere Dan Customer Experience Terhadap Minat Berkunjung Ulang Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Store Atmosphere dan Customer Experience terhadap Minat Berkunjung Ulang dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening di Blacstone Urban Lounge. Penelitian ini menggunakan jawaban dari 99 kuesioner yang valid yang diolah menggunakan SEM AMOS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa store atmosphere berpengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan presentase 2,004 dan customer experience juga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan persentase 2, 195. Sedangkan pengaruh store atmosphere terhadap minat berkunjung ulang memiliki presentase 1,375 yang berarti store atmosphere tidak berpengaruh terhadap minat berkunjung ulang, begitu juga dengan customer experience yang tidak berpengaruh terhadap minat berkunjung ulang dengan presentase 0,854.

Kata kunci : *store atmosphere, customer experience, minat berkunjung ulang, dan kepuasan planggan.*

