

ABSTRAK

Josefina Ayu Sinaga, 7183510024. "Pengaruh *Store Atmosphere* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Matador Country Putri Merak Jingga Medan."

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Store Atmosphere* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan café Matador country putri merak jingga Medan. Penelitian ini dilakukan di Café Matador Country Putri Merak Jingga Medan dengan populasi sebanyak 6.221 orang. Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah *sampling aksidental* dengan jumlah sampel 375 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisisioner. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu uji validitas dan Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi, Uji t dan Uji F serta Koefisien Determinasi dengan menggunakan program SPSS *Statistics 22 for windows*.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh persamaan regresi . Diperoleh nilai R^2 sebesar 0,983 yang berarti variabel *Store Atmosphere* dan Kualitas Pelayanan menjelaskan pengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen sebesar 98,3% dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain. Hasil penelitian melalui uji parsial bahwa *Store Atmosphere* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen sebesar 138,789, variabel Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen sebesar 2,940 dengan nilai signifikan $0,003 < 0,05$. Hasil uji simultan diperoleh bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $10614,848 > 3,01$ dengan tingkat signifikansi 0,000 yang berarti bahwa variabel *Store Atmosphere* dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Café Matador Country Putri Merak Jingga Medan

Kesimpulan dari hasil penelitian ini bahwa Pengaruh *Store Atmosphere* dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Café Matador Country Putri Merak Jingga Medan.

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

ABSTRACT

Josefina Ayu Sinaga, 7183510024. "The Effect of Store Atmosphere and Service Quality on Consumer Satisfaction at the Matador Country Cafe Putri Merak Hingga Medan."

This study aims to determine the Effect of Store Atmosphere and Service Quality on Satisfaction at the Matador Country Café Putri Merak Hingga Medan. This research was conducted at the Matador Country Café of Putri Merak Hingga Medan with a population of 6,221 people. The sampling technique used is accidental sampling with a sample of 375 people. The data collection technique used is a questionnaire. The data analysis techniques used are validity and reliability tests, classical assumptions test, regression analysis, t test and F test and the coefficient of determination using the SPSS Statistics 22 program for windows.

Based on the results of the study obtained a regression equation . Obtained an R² value of 0.983, which means that the Store Atmosphere and Service Quality variables explain the effect on the consumer satisfaction variable by 98.3% and the rest is explained by other variables. The results of the study through a partial test that the Store Atmosphere has a positive effect on customer satisfaction of 138,789, the Service Quality variable has a positive influence on customer satisfaction of 2,940 with a significant value of 0.003 <0.05. Simultaneous test results obtained that the value of Fcount > Ftable is 10614,848 > 3,01 with a significance level of 0.000 which means that the variable Store Atmosphere and Service Quality simultaneously have a positive and significant effect on consumer satisfaction at Café Matador Country Putri Merak Hingga Medan.

The conclusion from the results of this study is that the influence of Store Atmosphere and Service Quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction at Café Matador Country Putri Merak Hingga Medan.

Keywords: Store Atmosphere, Service Quality, Consumer Satisfaction