

ABSTRAK

Di zaman sekarang ini banyak terdapat berbagai jenis usaha baik yang berskala kecil maupun besar, dengan meningkatnya intensitas persaingan dalam berusaha serta bertambahnya jumlah pesaing menuntut para pengusaha untuk memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis *store atmosphere*, lokasi dan fasilitas yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada Café Bola Pasirian. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan sampel berjumlah 60 responden yang berkunjung ke Café Bola Pasirian. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *store atmosphere* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Café Bola Pasirian; lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Café Bola Pasirian; fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Café Bola Pasirian. Sedangkan pengujian secara simultan menunjukkan bahwa *store atmosphere*, lokasi dan fasilitas memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Café Bola Pasirian. Koefisien determinasi diperoleh dengan nilai R yang disesuaikan sebesar 0,515 ini berarti bahwa kepuasan konsumen dapat dijelaskan dengan adanya *store atmosphere*, lokasi dan fasilitas sebesar 51% sedangkan sisanya sebesar 49% atau 0,490 kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Kata Kunci: *Store Atmosphere*, Lokasi Dan Fasilitas dan Kepuasan Konsumen.



ABSTRACT

Today is much there are various kinds of businesses good scale small or large, with increase of competition in trying to and increasing number of competitors demanding entrepreneurs to incorporate the needs and consumer advocacy. This study aims to to examine and analyze store atmosphere, location and facilities that affects customer satisfaction in café the ball pasirian. This is a quantitative research with the sample were 60 visiting café ball pasirian. cafAnalysis method used is linear regression multiple. The result of the research indicated that store atmosphere had an influence on the satisfaction of service consumers cafe the ball pasirian; location has not been affecting the customer satisfaction cafe the ball pasirian; facilities had an influence on the satisfaction of service consumers the cafe ball pasirian. While testing simultaneously shows that store atmosphere, location and facilities having influence and significantly to customer satisfaction the cafe ball pasirian, the determination obtained by the r adapted by 0,515 this means that customer satisfaction can be explained by the store atmosphere, locations and facilities as much as percent of fund 51 % while the remaining 49 % customer satisfaction influenced by other variables not examined by researchers.

Keywords: *store atmosphere , the location and facilities and customer satisfaction*

