

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
MAGNOLIA COFFEE AND SPACE LUMAJANG**

ABSTRAK

Magnolia *Coffee And Space* Lumajang merupakan tempat nongkrong terbaru di kota Lumajang yang beralamatkan di Jl. Jendral Ahmad Yani, Kec. Lumajang, Kabupaten Lumajang, Jawa Timur. Magnolia *Coffee And Space* Lumajang menyuguhkan produk makanan dan minuman yang beraneka ragam dengan kualitas yang baik dan juga menyuguhkan tempat dengan suasana yang luas dan nyaman. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan *store atmosphere* terhadap kepuasan pelanggan pada Magnolia *Coffee And Space* Lumajang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif. Pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada 80 responden. Populasi dalam penelitian ini jumlahnya tak terhingga. Pada penelitian ini, pengujian hipotesis dilakukan dengan teknik analisis regresi linier berganda. Setelah dilakukan pengujian secara parsial (uji t) diperoleh hasil yaitu kualitas produk dan *store atmosphere* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Magnolia *Coffee And Space* Lumajang. Sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Magnolia *Coffee And Space* Lumajang. Koefisien determinan (R^2) yang diperoleh sebesar 0,413 atau 41,3% kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, dan *store atmosphere*.

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

THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY, AND STORE ATMOSPHERE ON CUSTOMER SATISFACTION AT MAGNOLIA COFFEE AND SPACE LUMAJANG

ABSTRACT

Magnolia Coffee And Space Lumajang is the news hangout spot in Lumajang city located at Jl. Jendral Ahmad Yani, Kec. Lumajang, Lumajang Regency, East Java. Magnolia Coffee And Space Lumajang offers at wide variety of food and beverage products with good quality and also offers a place with a spacious and comfortable atmosphere. This study aims to determine the effect of product quality, service quality, and store atmosphere on customer satisfaction at Magnolia Coffee And Space Lumajang. The research method used in this research in quantitative. Data collection by distributing questionnaires to 80 respondents. The population in this study is infinite. In the research, hypothesis testing was carried out using multiple linear regression analysis techniques. After partial testing (t test), the results obtained are product quality and store atmosphere have a significant effect on customer satisfaction at Magnolia Coffee And Space Lumajang. Meanwhile, service quality has an insignificant effect on customer satisfaction at Magnolia Coffee And Space Lumajang. The coefficient of determination (R^2) obtained is 0,413 or 41,3% of customer satisfaction can be explained by the variables of product quality, service quality, and store atmosphere.

Keyword : Product Quality, Service Quality, Store Atmosphere, and Customer Satisfaction