

ABSTRAKSI

This research aims to determine the results of the influence of service quality, store atmosphere, and consumer satisfaction at Cafe MP in Brenggolo Village. The method used in this research is a quantitative method. Data collection techniques in this research used primary data (observation, interviews, questionnaires, documentation) and secondary data (literature study). The sampling technique in this research is the accidental sampling method. The number of samples in this research was 85 consumers. Data processing uses validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression, t tests, f tests, coefficient of determination. Service quality has a significant (partial) influence on consumer satisfaction, the t test result value is 8.222 and the significance value is $0.025 < 0.05$. store atmosphere has a significant (partial) influence on consumer satisfaction, the t test result value is 9.622 and the significance value is $0.000 < 0.05$. Service quality and store atmosphere influence simultaneously (simultaneously) on consumer satisfaction at Cafe MP in Brenggolo Village, the f test value is 97.549 and the significance value is $0.000 < 0.05$. It is hoped that the MP Cafe in Brenggolo village will continue to be able to maintain it well in order to increase consumer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Store Atmosphere, Consumer Satisfaction

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil pengaruh dari kualitas pelayanan, *store atmosphere*, dan kepuasan konsumen pada Cafe MP di Desa Brenggolo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer (observasi, wawancara, kuisioner, dokumentasi) dan data sekunder (studi pustaka). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah metode *accidental sampling*. Jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 85 konsumen. Pengolahan data menggunakan uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji t, uji f, koefisien determinasi. Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan (parsial) terhadap kepuasan konsumen nilai

hasil uji t sebesar 8,222 dan nilai signifikansi 0,025 <0,05. *store atmosphere* memiliki pengaruh yang signifikan (parsial) terhadap kepuasan konsumen nilai hasil uji t sebesar 9,622 dan nilai signifikansi 0,000 <0,05. Kualitas pelayanan dan *store atmosphere* berpengaruh bersama-sama secara (simultan) terhadap kepuasan konsumen pada Cafe MP di Desa Brenggolo nilai uji f sebesar 97,549 dan nilai signifikansi 0,000 <0,05. Diharapkan Cafe MP di desa Brenggolo terus mampu mempertahankan dengan baik agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

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