

ABSTRACT

This study aims to analyze and determine the effect of store atmosphere, price and service quality on customer satisfaction at the Stop Sawah Café, Resto & Pool in Balongbendo, Sidoarjo. This study uses a descriptive quantitative approach. In this study, the target population is all customers who visit Singgah Sawah Café, Resto & Pool in Balongbendo, Sidoarjo. The number of research samples is 112 respondents. The sampling technique used is non-probability sampling with accidental sampling technique. Data collection tools used questionnaires, obseroation, interviews and documentation then were analyzed using multiple linear regression tests and significant tests with the help of SPSS Version 22.00. Based on the results of data analysis through the t-test, it can be interpreted that store atmosphere partially has a significant and positive effect on customer satisfaction, the price variable partially has a significant and positive effect on customer satisfaction and the service quality variable partially has a significant and positive effect on customer satisfaction. Meanwhile, based on the results of the F-test, it can be interpreted that store atmosphere, price and service quality simultaneously have a significant and positive effect on customer satisfaction at the Stop Sawah Café, Resto & Pool in Balongbendo, Sidoarjo.

Keywords : *Store Atmosphere, Price, Service Quality, Customer Satisfaction*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh *store atmosphere*, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Singgah Sawah Café, Resto & Pool di Balongbendo, Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Dalam penelitian ini yang menjadi target populasi adalah seluruh pelanggan yang berkunjung ke Singgah Sawah Café, Resto & Pool di Balongbendo, Sidoarjo. Jumlah sampel penelitian sebanyak 112 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yakni *non-probability* sampling dengan teknik *accidental sampling*. Alat pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi, wawancara dan dokumentasi kemudian dianalisis menggunakan uji regresi linear berganda dan uji signifikan dengan bantuan *SPSS Version 22.00*. Berdasarkan hasil analisis data melalui uji-t dapat disimpulkan bahwa *store atmosphere* secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan, variabel harga secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan dan variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan berdasarkan hasil uji-F dapat disimpulkan bahwa *store atmosphere*, harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan pada Singgah Sawah Café, Resto & Pool di Balongbendo, Sidoarjo.

Kata Kunci : *Store Atmosphere*, Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan