

ABSTRACT

This research aims to examine the influence of service quality, price, and store atmosphere on the customers satisfaction of Pohon KopiCafe in Surabaya. Quality of service in this case is how the quality of services provided by employees, while the price is the value set by the cafe, and the store atmosphere is part of the atmosphere created by the cafe.

The population in this research were all customers who visited the Pohon Kopi Cafe in Surabaya. The sample of this research use accidental sampling method that is taken when the researcher happened to meet the respondent. Based on the criteria that have been determined then obtained a sample of 80 respondents who are directly in Pohon Kopi Cafe in Surabaya. Data collection methods used were questionnaires and analytical methods used were multiple linear analysis with using SPSS 20 (Statistical Product and Service Solutions) application tool.

The results concluded that the results of service quality and store atmosphere have a positive and significant influence on customer satisfaction, while prices have no significant influence on customer satisfaction.

Keywords: Quality of service, price, store atmosphere and customer satisfaction.



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan, harga, dan *store atmosphere* terhadap kepuasan pelanggan kafe Pohon Kopi di Surabaya. Kualitas layanan dalam hal ini yaitu bagaimana mutu layanan yang diberikan oleh karyawan, sedangkan harga adalah nilai yang ditetapkan oleh kafe, dan *store atmosphere* adalah bagian dari suasana yang diciptakan oleh kafe.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang berkunjung ke kafe Pohon Kopi di Surabaya. Sampel penelitian menggunakan metode *accidental sampling* yakni sampel yang diambil saat peneliti kebetulan bertemu dengan responden. Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan maka diperoleh sampel sebanyak 80 responden yang berada langsung di tempat kafe Pohon Kopi di Surabaya. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan metode analisis yang digunakan adalah analisis linier berganda dengan alat bantu aplikasi SPSS 20 (*Statistical Product and Service Solutions*).

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa hasil kualitas layanan dan *store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Kualitas layanan, harga, *store atmosphere*, kepuasan pelanggan.