

ABSTRAK

Nama : Sakinah Tul Marhamah Harahap
Program Studi : Manajemen
Judul : Pengaruh *Store Atmosphere, Location* Dan *Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan Griya KUPI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *Store Atmosphere, Location* Dan *Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan Griya KUPI. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan cara membagikan kuesioner kepada 114 responden yang dipilih menggunakan metode purposive sampling. Metode analisis data yang digunakan adalah metode regresi linear berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa *store atmosphere, location* dan *service quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Griya KUPI. Secara simultan, *store atmosphere, location* dan *service quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Griya KUPI. Disarankan kepada griya kUPI untuk tetap meningkatkan pelayanan yang baik kepada pelanggan sehingga pelanggan akan merasa puas dan setia menjadi pelanggan Griya KUPI. Kemudian, disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan menggunakan variabel lain sehingga dapat melihat sejauh mana hubungannya terhadap kepuasan pelanggan dari Griya KUPI

Kata Kunci: *Store Atmosphere, Location, Service Quality*, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Name : Sakinah Tul Marhamah Harahap

Study Program : Management

Title : The Influence of Store Atmosphere, Location and Service Quality to Customer Satisfaction of Griya Kupi.

This study examined the influence of store atmosphere, location, and service quality on customer satisfaction at Griya Kupi. Primary data were collected through questionnaires distributed to 114 respondents, selected using purposive sampling. The data were analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS software. The partial results indicated that store atmosphere, location, and service quality significantly affected customer satisfaction at Griya Kupi. Simultaneously, store atmosphere, location, and service quality significantly affected customer satisfaction at Griya Kupi. It is recommended that Griya Kupi continue to enhance service quality to ensure customer satisfaction and foster loyalty. Furthermore, future researchers are encouraged to explore additional variables to gain deeper insights into their relationship with customer satisfaction at Griya Kupi.