

ABSTRAK

PENGARUH SUASANA TOKO, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA GERAI NUJU COFFE HQ DI BANDAR LAMPUNG

Oleh

SITI WIDIYANINGSIH

Perubahan gaya hidup modern telah menggeser makna minum kopi dari sekadar aktivitas rutin menjadi bagian dari budaya dan identitas sosial masyarakat urban. Di kota Bandar Lampung yang memiliki potensi besar sebagai pusat ekonomi kreatif serta daerah penghasil kopi robusta utama di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh suasana toko, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Nuju Coffee HQ di Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *nonprobability sampling* dan teknik *purposive sampling*, serta menjadikan konsumen Nuju HQ di kota Bandar Lampung sebagai objek penelitian. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Cochran dan diperoleh jumlah 96 responden. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang kemudian data dianalisis secara statistik deskriptif serta melalui regresi berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS 27.0. Teknik analisis yang digunakan mencakup pengujian instrumen serta uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa suasana toko, harga, dan Kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, serta secara parsial masing-masing variabel juga memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Nuju HQ di Bandar Lampung.

Kata kunci: Suasana Toko, Harga, Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF STORE ATMOSPHERE, PRICE, AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT NUJU COFFEE HQ OUTLETS IN BANDAR LAMPUNG

By

SITI WIDIYANINGSIH

Modern lifestyle changes have shifted the meaning of drinking coffee from a mere routine activity into a part of urban culture and social identity. Bandar Lampung, which has great potential as a center of the creative economy and one of Indonesia's main Robusta coffee-producing regions, provides a promising environment for the coffee industry. This study aims to analyze the influence of store atmosphere, price, and service quality on customer satisfaction at Nuju Coffee HQ in Bandar Lampung. This research uses a quantitative approach with a non-probability sampling method and purposive sampling technique, targeting consumers of Nuju HQ in Bandar Lampung as the research subjects. The sample size was determined using Cochran's formula, resulting in 96 respondents. Data were collected through questionnaires and analyzed using descriptive statistics and multiple regression with the assistance of SPSS 27.0 software. The analytical techniques included instrument testing and hypothesis testing. The results show that store atmosphere, price, and service quality simultaneously have a significant effect on customer satisfaction, and each variable also has a partial influence on customer satisfaction at Nuju HQ in Bandar Lampung.

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