

ABSTRAK

Stadium Esport Arena merupakan tempat penyedia pelayanan internet dan/atau *game station*. Melihat besarnya antusias *gamer* dan atlet *e-Sport*, munculah peluang usaha dalam bidang *game station*, tetapi untuk mempertahankan suatu usaha tidaklah mudah, terutama dalam bidang jasa pelayanan internet atau *game station* di mana pengusaha harus mempunyai strategi untuk mempertahankan pelanggan. Dalam usahanya pengusaha harus membuat para pelanggannya agar tidak beralih kepada pesaing lain, hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui *store atmosphere* dan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *store atmosphere* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Stadium Esport Arena baik secara parsial maupun simultan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Jenis data yang dibutuhkan untuk penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Selanjutnya, teknik yang dipilih adalah *non-probability sampling* dengan tipe *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah pengambilan sampel berdasarkan seleksi khusus. Peneliti membuat kriteria tertentu siapa yang dijadikan sebagai informan. Adapun sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan Stadium Esport Arena sebanyak 103 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *store atmosphere* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 12%, besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) secara parsial berpengaruh signifikan adalah sebesar 45%. Jadi, total keseluruhan pengaruh *Store Atmosphere* (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) secara bersama-sama adalah sebesar 57%.

Kata Kunci: *Store atmosphere*, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan