

ABSTRAK

Kemajuan zaman yang semakin pesat dan gaya hidup yang semakin modern menjadikan kopi tidak hanya sebagai minuman pagi hari tetapi menjadikannya gaya hidup yang terus berkembang serta menjadikannya obyek bisnis yang menguntungkan. Semakin maraknya usaha kopi yang ada di Bandung sejalan dengan gaya hidup milenial yang tidak hanya menjadikan tempat kopi atau *coffee shop* sebagai tempat untuk bersantai tapi juga digunakan untuk tempat melakukan beberapa kegiatan seperti: rapat kantor, tempat bertemu dengan teman, bahkan hanya sekedar mengambil gambar. Hal ini menjadikan bisnis kopi semakin memiliki banyak pesaing yang berlomba-lomba menciptakan perbedaan dan keunikannya tersendiri termasuk di dalamnya Contou Coffee yang dihadapkan pada permasalahan kepuasan pelanggan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Store Atmosphere* dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan dari pelanggan Contou Coffee. Dengan tujuan apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel *Store Atmosphere* dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan. Mengetahui gambaran dari variabel *Store Atmosphere* di Contou Coffee, mengetahui gambaran variabel Lokasi di Contou Coffee, dan juga gambaran dari Kepuasan Pelanggan yang ada di Contou Coffee.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif. Untuk dapat mengatasi masalah dalam penelitian ini digunakan uji validitas, reliabilitas, uji normalitas, uji regresi linear berganda, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji asumsi klasik. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program IBM SPSS 24.

Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa masing-masing variabel memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel *store Atmosphere* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan sebesar terhadap kepuasan pelanggan dan variabel lokasi. Kedua variabel tersebut terbukti memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil pengaruh yang positif dengan gambaran pengaruh yang signifikan.

Rekomendasi penelitian ini berupa meningkatkan testimoni, visibilitas, dan *interior display* Contou Coffee yang berkaitan dengan dimensi paling rendah dari penelitian untuk menjadikan Contou Coffee lebih maksimal kedepannya. Hasil penelitian dapat memberikan kontribusi dalam ilmu pemasaran bisnis untuk lebih mengembangkan sebuah bisnis di masa yang akan datang.

Kata Kunci: Contou Coffee, *Coffee shop*, Kepuasan Pelanggan, Lokasi, *Store Atmosphere*