

ABSTRAK

Store atmosphere sangatlah mempengaruhi terhadap proses kepuasan konsumen. Bober *Café* merupakan salah satu *café* yang sudah berdiri cukup lama di Kota Bandung, yang dikonsepsi dengan nyaman agar konsumen bias nongkrong atau ngobrol seperti rumah sendiri, dari penelitian awal masih ada konsumen yang belum terpuaskan oleh tema *Store atmosphere* Bober *Café*. Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul pengaruh store atmosphere terhadap kepuasan konsumen pada bober Bandung.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui bagaimana *Store Atmosphere*, mengetahui bagaimana Proses Kepuasan konsumen, mengetahui seberapa besar pengaruh *store atmosphere* terhadap proses kepuasan konsumen di Bober Bandung.

Penelitian ini yang dijadikan sebagai Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Bober *Café* dan sampel yang diambil berjumlah 100 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis regresi.

Penelitian ini menghasilkan pengaruh *Store Atmosphere* (*Exterior, General Interior, Store Layout* dan *Interior Display*) Terhadap proses kepuasan konsumen di Bober Bandung. Secara parsial *Exterior* lebih dominan mempengaruhi proses kepuasan konsumen sebesar 40,6% daripada *General Interior* sebesar 21,6%, *Store Layout* sebesar 11,0% dan *Interior Display* sebesar 13,4%. Secara simultan, terdapat pengaruh *Store Atmosphere* (*Exterior, General Interior, Store Layout* dan *Interior Display*) Terhadap proses kepuasan konsumen di Bober Bandung. Oleh sebab itu *Store Atmosphere* sangat penting dalam memberikan kepuasan konsumen di Bober Bandung.

Kata kunci: *Store Atmosphere*, proses kepuasan.