

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis secara serempak dan signifikan pengaruh *Store Atmosphere* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan House Of Raminten. Parameter yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengunjung yang sudah pernah makan dua kali atau lebih di rumah makan ini. Proses pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik *non probability sampling* yaitu *purposive sampling*. Data didapatkan melalui penyebaran kuisisioner kepada 100 responden, metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan cara uji validitas, reliabilitas, F dan t.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *store atmosphere*, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen

**Kata kunci:** *Store Atmosphere*, *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan Kepuasan Konsumen

## ABSTRACT

*The purpose of this research is to quantify and analyze the effect of “Store Atmosphere” and “Service Quality” towards the customer satisfaction at House of Raminten Restaurant. Parameter used in this research are the customers who have ever visited the restaurant twice or more. The process of data collection is performed by using non probability sampling technique, which is purposive sampling. The data is obtained through the distribution of questionnaires to 100 respondents. The research method used in this method is multiple linear regression, through the validity, reliability, F and t test*

*The result of this research indicates that Store Atmosphere, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy variables Have positive and significant impact on Customer Satisfaction*

***Keywords : Store Atmosphere, Service Quality, Tangibles, Reliability, Empathy, Responsiveness, Assurance and Customer Satisfaction***