

ABSTRAK

Muhammad Radyttio Rachman, Nomor Induk Mahasiswa 152180026, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul penelitian “Pengaruh Atmosfer Toko dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen serta Dampaknya terhadap Niat Pembelian Ulang (Studi pada Konsumen Starbucks Coffee Hartono Mall Yogyakarta). Dosen Pembimbing I Susanta dan Dosen Pembimbing II Suratna.

Penelitian ini dilakukan guna menguji dan menganalisis “Pengaruh Atmosfer Toko dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen serta Dampaknya terhadap Niat Pembelian Ulang (Studi pada Konsumen Starbucks Coffee Hartono Mall Yogyakarta)”. Teknik yang digunakan pada penelitian ini adalah *non-probability sampling* dengan jenis teknik sampling *accidental sampling*. Responden yang digunakan sejumlah 70 orang. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini metode *Structural Equation Modeling (SEM)* dengan *Partial Least Square (PLS)*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Atmosfer Toko (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Z), Kualitas Layanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Z), Atmosfer Toko (X1) berpengaruh signifikan terhadap Niat Pembelian Ulang (Y), Kualitas Layanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Niat Pembelian Ulang (Y), Kepuasan Konsumen (Z) berpengaruh signifikan terhadap Niat Pembelian Ulang (Y), Atmosfer Toko (X1) berpengaruh signifikan terhadap Niat Pembelian Ulang (Y) melalui Kepuasan Konsumen (Z), Kualitas Layanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Niat Pembelian Ulang (Y) melalui Kepuasan Konsumen (Z).

Kata kunci: Atmosfer Toko, Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen, dan Niat Pembelian Ulang