

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP *REVISIT INTENTION* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Survei pada pelanggan Café Montis YK)**

Moh Ridho Setiyansyah P, Wisnalmawati

Program Studi Manajemen

Program Sarjana

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta

mohridhosp01@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *service quality* dan *store atmosphere* terhadap *revisit intention* dengan *customer satisfaction* sebagai variabel mediasi pada pelanggan Café Montis Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara daring kepada 98 responden yang merupakan pelanggan Café Montis Yogyakarta. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Partial Least Square–Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak *SmartPLS 4*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *service quality* dan *store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *revisit intention*. Selain itu, *service quality* dan *store atmosphere* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*. Selanjutnya, *customer satisfaction* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *revisit intention*. Hasil uji mediasi menunjukkan bahwa *customer satisfaction* mampu memediasi secara parsial pengaruh *service quality* dan *store atmosphere* terhadap *revisit intention*. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan dan pengelolaan suasana kafe yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya mendorong niat pelanggan untuk melakukan kunjungan ulang. Implikasi praktis dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi manajemen Café Montis Yogyakarta dalam merumuskan strategi pemasaran dan operasional yang berorientasi pada peningkatan kualitas layanan, kenyamanan suasana, dan kepuasan pelanggan guna memperkuat *revisit intention*.

Kata kunci: *Service Quality, Store Atmosphere, Revisit Intention, Customer Satisfaction, Café Montis YK*