

## ABSTRAK

**Rina Nur Inayah (1148020255) : Pengaruh *Tren Life Style* dan *Store Atmosphere* terhadap *Customer Satisfaction* Yellow Truck Coffee Jl. Linggawastu No. 11, Bandung.**

Yellow Truck Coffee merupakan salah satu *café* yang cukup terkenal di Kota Bandung serta telah memiliki beberapa *outlet*. Namun ternyata telah terjadi penurunan penjualan pada beberapa bulan terakhir di tahun 2017. Hal ini diduga karena kurang puasnya konsumen akan *store atmosphere* dan *tren life style* yang disajikan oleh Yellow Truck Coffee.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh gaya hidup (*tren life style*) dan suasana toko (*store atmosphere*) terhadap kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel *Non Probability sampling* dengan tipe *sampling incidental* dengan jumlah sampel 100 responden. *Tren life style* merupakan variabel (X1), *store atmosphere* merupakan Variabel (X2) dan *customer satisfaction* merupakan variabel (Y). Teknik Analisis data menggunakan uji validitas, uji reabilitas, analisis korelasi, analisis regresi berganda, uji hipotesis (uji t dan uji f), dan koefisien determinasi.

Hasil pembahasan penelitian ini menunjukkan *tren life style* berpengaruh terhadap *customer satisfaction*, hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $13,178 > 1,660$ ) dan nilai signifikansi sebesar 0.000 ( $sig < 0,05$ ). *Store atmosphere* berpengaruh terhadap *customer satisfaction*, hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $9,332 > 1,660$ ) dan nilai signifikansi sebesar 0.000 ( $sig > 0,05$ ). Kemudian *tren life style*, *store atmosphere*, berpengaruh secara simultan terhadap *customer satisfaction*. Hal ini dibuktikan dengan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $5,828 > 3,09$ ) dan nilai signifikansi 0.004 ( $sig > 0,05$ ). Selain itu penelitian ini menunjukkan *tren life style* dan *store atmosphere* mempunyai pengaruh terhadap *customer satisfaction* dengan nilai korelasi sebesar 79%. Sedangkan sisanya 21% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

**Kata Kunci :** *Tren life style*, Gaya hidup, *Store atmosphere*, Suasana toko, *Customer satisfaction*, kepuasan pelanggan.