

## ABSTRAK

Marcell Ivan Wibowo (01011180153)

### **PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *STORE ATMOSPHERE*, DAN *PRICE FAIRNESS* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER LOYALTY* EXCELSCO DI JAKARTA**

(xi + 70 halaman; 6 gambar; 22 tabel)

Penelitian ini bertujuan untuk memahami peran *service quality*, *store atmosphere*, dan *price fairness* dalam membentuk *Customer Satisfaction* serta loyalitas *Customer Loyalty coffee shop* Excelso di Jakarta. Salah satu *coffee shop* ternama yang legendaris adalah Excelso. Meskipun telah beroperasi cukup lama, Excelso mulai tersaingi oleh merek-merek *coffee shop* baru yang keberadaannya semakin banyak di masyarakat. Melalui penelitian ini akan diteliti bagaimana keterkaitan antara kualitas layanan, atmosfer toko, dan keadilan harga terhadap kepuasan serta *Customer Loyalty*. Penelitian ini dilakukan sejak bulan Juli hingga November 2022. Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada 200 responden konsumen Excelso di Kota Jakarta. Data penelitian dianalisis secara statistik menggunakan program SPSS 26 dan SmartPLS versi 3.3. Temuan penelitian ini membuktikan bahwa *service quality* dan *price fairness* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* serta *Customer Satisfaction* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty*, sedangkan *store atmosphere* ditemukan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* Excelso di Jakarta.

**Kata Kunci:** *Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Price Fairness, Service Quality, Store Atmosphere*