

ABSTRAK

Perkembangan bisnis ritel modern di Indonesia, khususnya di kota – kota besar seperti Bandung sudah mulai tampak pertumbuhannya. Kondisi seperti ini mengharuskan setiap perusahaan yang bergerak dibidang ritel untuk senantiasa melakukan berbagai strategi agar dapat merebut hati konsumen. Salah satu faktor yang perlu diperhatikan oleh peritel guna merespon fenomena ini adalah *store atmosphere*.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor – faktor *store atmosphere* dan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen pada bisnis ritel modern di kota Bandung.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. *Nonprobability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner yang disebarakan kepada 385 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis faktor dan analisis regresi.

Hasil penelitian dan analisa yang dilakukan menunjukkan bahwa terdapat dua faktor yang mempengaruhi *store atmosphere* yaitu Public Facilities dan Performance. Faktor – faktor yang baru terbentuk tersebut berasal dari faktor yang berbeda. Terdapat pengaruh yang signifikan dari Public Facilities dan Performance terhadap Kepuasan Konsumen baik secara simultan maupun parsial.

Pemilik bisnis ritel modern perlu meningkatkan kualitas *store atmosphere* di dalam toko. Peningkatan tersebut dapat dilakukan dengan memperhatikan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen diantaranya Public Facilities dan Performance agar konsumen merasa lebih puas berada di dalam toko.

Kata kunci: Ritel Modern, *Store Atmosphere*, Kepuasan Konsumen