

ABSTRAK

Jalan Riau merupakan wilayah paling strategis yang terletak di tengah kota Bandung. Banyaknya pilihan restoran, distro baju, tempat nongkrong, membuat jalan Riau sering dijadikan destinasi utama untuk berwisata. Banyaknya perusahaan yang menjadi pesaing Upnormal Coffee Roasters Global Project seperti Starbucks Sherlock yang terletak berseberangan dengan Upnormal Coffee Roasters menjadi salah satu faktor tidak stabilnya hasil penjualan pada Upnormal Coffee Roasters. Oleh karena itu perlu dilakukan tinjauan lebih untuk mengetahui perubahan yang perlu dilakukan oleh perusahaan agar meningkatkan konsumen agar memilih datang dan melakukan transaksi pada Upnormal Coffee Roasters.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif menggunakan SPSS *for windows* 22. Responden yang diambil dalam kuesioner berjumlah 100 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non-probability sampling* dan menggunakan jenis *purposive sampling* terhadap konsumen dengan usia 18 hingga 40 tahun dan pernah mengunjungi Upnormal Coffee Roasters Global Project Bandung. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *store atmosphere* dan kualitas pelayanan berpengaruh dengan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan kontribusi simultan sebesar 83,1%

Kata Kunci: *Store Atmosphere*, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan