

## *Customer Satisfaction on Sate Taichan Galaxy Priok*

**By**  
**Dini Qotrun Nada**

### *Abstract*

*This research is a quantitative approach that aims to determine the effect of service quality and store atmosphere on customer satisfaction. The population in this study were all consumers of Sate Taichan Galaxy Priok in the North Jakarta Region. The sample size was taken as many as 50 respondents, with non-probability sampling method especially purposive sampling. Data collection was carried out by distributing questionnaires through google form to consumers of Sate Taichan Galaxy Priok. The data analysis technique used is descriptive analysis and inferential analysis with the help of SmartPLS 3.0 (Partial Least Square) software analysis tool. The results of this study indicate that service quality has a influence on customer satisfaction with a path coefficient of 0.863. While the store atmosphere has no influence on customer satisfaction with a path coefficient of -0.080.*

*Keywords: Service Quality, Store Atmosphere, and Customer Sastisfaction*

# **Kepuasan Pelanggan Sate Taichan Galaxy Priok**

**Oleh**  
**Dini Qotrun Nada**

## **Abstrak**

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan dan *store atmosphere* terhadap kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Sate Taichan Galaxy Priok yang berada di Wilayah Jakarta Utara. Ukuran sampel diambil sebanyak 50 orang responden, dengan metode *non probability sampling* yaitu *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner melalui *google form* kepada konsumen Sate Taichan Galaxy Priok. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis inferensial dengan bantuan alat analisis *software SmartPLS 3.0 (Partial Least Square)*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,863. Sementara *store atmosphere* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar -0,080.

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