

PENGARUH STORE ATMOSPHERE, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA NONA'S COFFEE

Jesica Febriana Gani¹ Angeline Leslie²
Program Studi Manajemen
Faculty of Economy, Universitas Prima Indonesia

Abstrak

Ketidakpuasan pelanggan di Nona's Coffee dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu atmosfer toko, persepsi harga, dan kualitas produk. Suasana toko yang kurang mendukung kenyamanan, seperti pencahayaan yang redup, tata letak yang sempit, dekorasi yang tidak konsisten, serta pemilihan musik yang tidak sesuai, menyebabkan pelanggan merasa tidak nyaman. Dari perspektif persepsi harga, banyak pelanggan yang menilai harga yang ditawarkan terlalu tinggi jika dibandingkan dengan nilai yang diterima, hal ini diperburuk oleh kurangnya komunikasi mengenai keunggulan produk. Sementara itu, kualitas produk dianggap tidak konsisten, dengan variasi rasa yang berbeda dari satu kunjungan ke kunjungan lainnya, penyajian yang kurang optimal, serta keterbatasan inovasi dalam menu. Kombinasi dari ketiga masalah ini mengarah pada penurunan kepuasan pelanggan dan berkurangnya frekuensi kunjungan ulang ke Nona's Coffee. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pelanggan yang telah melakukan pembelian setidaknya dua kali di Nona's Coffee, meskipun jumlah pastinya tidak dapat dipastikan. Mengingat populasi yang tidak diketahui, penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow untuk menentukan ukuran sampel, yang menghasilkan 96 responden. Teknik pengambilan sampel yang diterapkan adalah *accidental sampling*, di mana responden dipilih secara acak untuk dijadikan sampel penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Store Atmosphere* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Nona's Coffee Medan. Persepsi harga juga memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Nona's Coffee Medan. Kualitas produk pun terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Nona's Coffee Medan. Secara keseluruhan, faktor *Store Atmosphere*, Persepsi Harga, dan Kualitas Produk berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Nona's Coffee Medan.

Kata Kunci: *Store Atmosphere, Persepsi Harga, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan*