

**ANALISIS STRATEGI STORE ATMOSPHERE PADA CAFE & RESTO KEDAI  
TERSERAH**

***STORE ATMOSPHERE STRATEGY ANALYSIS AT CAFE & RESTO KEDAI  
TERSERAH***

**ABSTRAK**

Pelanggan akan merasa puas jika perusahaan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapannya. Salah satu bentuk pelayanan tersebut adalah dengan merancang strategi *store atmosphere* yang tepat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi *Store Atmosphere* Pada *Cafe & Resto* Kedai Terserah. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan realibilitasnya. Bentuk penelitian ini adalah deskriptif dengan metode analisis *Customer Satisfaction Index & Importance Perfomance Analysis*. Hasil penelitian menunjukkan (1) hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh nilai sebesar 80,75%. Hal ini dapat diartikan bahwa sebgaaian besar pelanggan sudah merasa puas dengan *store atmosphere* yang dilakukan *Cafe & Resto* Kedai Terserah. (2) Berdasarkan hasil *Importance Perfomance Analysis* (IPA) item yang harus diprioritaskan dalam merancang strategi *store atmosphere* adalah bagian muka pada Kedai Terserah sudah mencerminkan keunikan toko, lantai di Kedai Terserah terlihat bersih, *display* yang digunakan membangkitkan suasana.

**Kata Kunci:** Suasana Toko, *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Perfomance Analysis* (IPA)

**ABSTRACT**

*Customers will feel satisfied if the company provides services that match their expectations. One form of service is to design the right store atmosphere strategy. This study aims to analyze the Store Atmosphere strategy at Cafe & Resto Kedai Terserah. The sample in this study amounted to 100 respondents. The data collection technique uses a questionnaire that has been tested for validity and reliability. This form of research is descriptive with the Customer Satisfaction Index & Importance Perfomance Analysis analysis method. The results showed (1) the results of the Customer Satisfaction Index (CSI) obtained a value of 80.75%. This can be interpreted that most customers are satisfied with the store atmosphere at Kedai Terserah café & restaurant. (2) Based on the results of Importance Perfomance Analysis, the items that must be prioritized in designing a store atmosphere strategy are the front of Kedai Terserah already reflects the uniqueness of the store, the floor at Kedai Terserah looks clean, the displays used evoke an atmosphere of excitement.*

**Keywords:** *Store Atmosphere, Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Perfomance Analysis* (IPA)