

Abstrak

Dunia bisnis pada saat ini yang paling berkembang pesat yaitu kuliner, dimana dapat memberikan dampak positif bagi semua orang. Dapat juga memberikan peluang bagi para wirausahawan yang ingin memulai usahanya salah satunya yaitu warung makan burjo yang berada di Semarang khususnya daerah Tembalang, karena daerah tersebut merupakan lokasi yang strategis untuk melakukan usaha bisnis yang mayoritas penduduknya mahasiswa. Bisnis ini merupakan bisnis yang sangat dinamis, karena wirausahawan harus berinovasi menciptakan menu-menu makanan yang beragam dan tetap menjaga cita rasa yang sesuai selera masyarakat. Dan untuk meningkatkan aktivitas pemasarannya perusahaan tersebut juga harus memiliki strategi pemasaran yang kuat dalam menghadapi persaingan.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah melakukan pembelian di Burjo Holic Tembalang Semarang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 106 responden. Metode pengambilan menggunakan metode non-probability sampling dengan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, setelah data diperoleh kemudian diolah menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) menggunakan program *Analysis Moment of Structural* (AMOS) 22.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan, store atmosphere, dan penanganan keluhan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Store Atmosphere, Penanganan Keluhan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan