

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh place atmosphere terhadap behavioral intentions dengan memediasi pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas makanan di Point Coffee Semarang. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik pengambilan sampel adalah non-probability sampling dengan jenis convenience sampling. Pengukuran level yang digunakan adalah level interval. Penelitian ini diolah menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan bantuan software AMOS 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa atmosfer berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan dan kualitas pangan, kualitas pelayanan dan kualitas pangan juga berpengaruh positif terhadap niat berperilaku, dan atmosfer berpengaruh positif terhadap niat berperilaku. Suasana juga berpengaruh positif pada niat berperilaku melalui mediasi kualitas layanan dan kualitas makanan. Peran kualitas layanan dan kualitas makanan merupakan mediator parsial.

Kata Kunci: Suasana Tempat, Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan, Niat Berperilaku