

ABSTRAK

Di era digital saat ini, fenomena yang terjadi pada generasi millennial adalah sering berkumpul atau melakukan aktivitas bersama dengan orang-orang terdekat pada suatu tempat seperti di café atau di tempat-tempat makan. Hal tersebut merupakan salah satu ikon gaya hidup dari era generasi millenials saat ini, dengan keberadaan tempat makan atau café dapat dijadikan sebagai tempat nongkrong maupun melakukan aktivitas bersama orang terdekat atau bahkan hanya sekedar untuk melepaskan kepenatan dari rutinitas sehari-hari. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel kualitas layanan, atmosfir toko terhadap perilaku pembelian ulang melalui citra dan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Studi dilakukan pada Legend Coffe di kota Yogyakarta.

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Model* (SEM) dengan menggunakan *software* AMOS 24.0.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel citra restoran, atmosfir toko memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel citra restoran, variabel citra restoran memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen, variabel kepuasan konsumen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel niat berperilaku.

Kata kunci: kualitas layanan, citra restoran, atmosfir toko, kepuasan konsumen, dan niat berperilaku