

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *STORE ATMOSPHERE*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN
WOK TEK KUTA BADUNG**

Oleh

Kd Medha Prayascita, NIM 1717041233

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dari kualitas produk dan *store atmosphere* baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan WOK TEK Kuta Badung. Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif kausal. Penentuan sampel dalam penelitian menggunakan teknik *non-probability sampling* dan *purposive sampling*. Jumlah sampel yang digunakan adalah 150 responden. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner dan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah: (1) kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan WOK TEK Kuta Badung. (2) *store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan WOK TEK Kuta Badung. (3) Kualitas produk dan *store atmosphere* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan WOK TEK Kuta Badung.

Kata Kunci: kepuasan pelanggan, kualitas produk, *store atmosphere*

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN STORE ATMOSPHERE
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN
WOK TEK KUTA BADUNG**

Oleh

Kd Medha Prayascita, NIM 1717041233

Jurusan Manajemen

Abstract

This study aims to examine the effect of product quality and store atmosphere either simultaneously or partially on customer satisfaction at WOK TEK Restaurant Kuta Badung. The research design used is causal quantitative research. Determination of the sample in the study using non-probability sampling and purposive sampling techniques. The number of samples used is 150 respondents. The instrument used in data collection is a questionnaire and the data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results of this study are: (1) product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction at WOK TEK Kuta Badung Restaurant. (2) store atmosphere has a positive and significant effect on customer satisfaction at WOK TEK Kuta Badung Restaurant. (3) Product quality and store atmosphere have a significant effect on customer satisfaction at WOK TEK Kuta Badung Restaurant.

Keywords: customer satisfaction, product quality, store atmosphere