

PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN UD ADI RIANA

Oleh

I Komang Gede Yogi Puspada, NIM 1817041244

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *store atmosphere* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan baik secara simultan maupun secara parsial. Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian kuantitatif kausal. Subjek pada penelitian ini adalah pelanggan UD Adi Riana yang berjumlah 120 orang dengan objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah *store atmosphere*, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner serta teknik analisis yang menggunakan yaitu teknik analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini adalah (1) *store atmosphere* dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (2) *store atmosphere* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (3) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: *store atmosphere*, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of store atmosphere and service quality on customer satisfaction either simultaneously or partially. This study uses a causal quantitative research design. The subjects in this study were 120 UD Adi Riana customers with the objects used in this research being store atmosphere, service quality and customer satisfaction. data collection method used is a questionnaire as well as the analysis technique that uses the technique of multiple linear regression analysis. The results of this study are (1) store atmosphere and service quality have a significant effect on customer satisfaction. (2) store atmosphere has no significant effect on customer satisfaction. (3) service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: *store atmosphere, service quality, customer satisfaction.*