

PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN TEPI BUKIT DESA SELAT

Oleh

Kadek Wiwin Ade Novita Dewi, NIM 1917041220

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *store atmosphere* dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran Tepi Bukit. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain penelitian kausal. Subjek dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah berkunjung dan telah melakukan pembelian di Restoran Tepi Bukit dengan kriteria tertentu. Objek dalam penelitian ini adalah *store atmosphere*, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang pernah berkunjung dan melakukan pembelian di Restoran Tepi Bukit. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive* sampling dengan menggunakan rumus Ferdinand (2014:109), sehingga banyaknya jumlah sampel yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Dalam pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dengan skala *likert*. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini adalah (1) *Store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran Tepi Bukit, (2) Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran Tepi Bukit, (3) *Store atmosphere* dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran Tepi Bukit.

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

THE INFLUENCE OF STORE ATMOSPHERE AND PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT THE SELAT VILLAGE HILLTOP RESTAURANT

By

Kadek Wiwin Ade Novita Dewi, NIM 1917041220

Department of Management

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of store atmosphere and product quality on customer satisfaction at Tepi Bukit Restaurant. The type of research used is quantitative with a causal research design. The subjects in this study were consumers who had visited and had made purchases at Tepi Bukit Restaurant with certain criteria. The objects in this study are store atmosphere, product quality, and customer satisfaction. The population in this study were all consumers who had visited and made purchases at Tepi Bukit Restaurant. The sampling technique used purposive sampling using the Ferdinand formula (2014: 109), so that the number of samples used in this study was 100 respondents. In collecting data using a questionnaire method with a Likert scale. The instrument in this study used a questionnaire with multiple linear regression analysis techniques. The results of this study are (1) Store atmosphere has a positive and significant effect on customer satisfaction at Tepi Bukit Restaurant, (2) Product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction at Tepi Bukit Restaurant, (3) Store atmosphere and product quality have a positive and significant effect on customer satisfaction at Tepi Bukit Restaurant.

Keywords: customer satisfaction, product quality, store atmosphere