

**PENGARUH KUALITAS PRODUK
DAN *STORE ATMOSPHERE*
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
KEDAI ETNIK SINGARAJA**

Oleh

Kadek Cipta Dharmayani, NIM 2017041032

Jurusan manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan *store atmosphere* terhadap kepuasan konsumen Kedai Etnik Singaraja. Riset ini merupakan penelitian kuantitatif kausal. Subjek dalam riset ini yaitu pelanggan Kedai Etnik Singaraja, Sedangkan yang menjadi objek dalam riset ini adalah kualitas produk (X_1) dan *store atmosphere* (X_2), kepuasan konsumen (Y). Pada riset ini sampel ditentukan dengan menerapkan metode *purposive sampling* dengan jumlah 120 sampel. Instrumen dalam mengumpulkan data pada penelitian ini yaitu melalui kuesioner. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS 26. Teknik analisis data yang diterapkan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil riset ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas produk dan *store atmosphere* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, (2) Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, (3) *store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Riset ini diharapkan menjadi pertimbangan bagi pengusaha yang ingin meningkatkan kepuasannya dengan meningkatkan kualitas produk dan *store atmosphere* yang baik sehingga akan berdampak pada konsumen yang memberikan tanggapan yang baik

Kata-kata kunci: kualitas produk, *store atmosphere*, kepuasan konsumen.

***INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY
AND STORE ATMOSPHERE
ON CONSUMER SATISFACTION
SINGARAJA ETHNIC SHOP***

By

Kadek Cipta Dharmayani, NIM 2017041032

Bachelor of Management Study Program

ABSTRACTS

Using a quantitative approach, this research looks at the relationship between customer satisfaction, shop atmosphere, and product quality at Kedai Etnik Singaraja. 120 people were selected through purposive sampling, and information was collected through questionnaires. Multiple linear regression was used in the analysis, which was conducted using SPSS 26. Customer satisfaction was significantly influenced by store atmosphere and product quality, according to the research findings. In particular, there is a strong and positive relationship between consumer satisfaction and store atmosphere, as well as between product quality and satisfaction. There are important ramifications for business owners looking to increase customer happiness from this research. By setting higher expectations for product quality and designing a welcoming retail space, business owners can receive good feedback from their clients. This emphasizes how important understanding is. This underscores the importance of understanding customer preferences and adapting business tactics to improve the shopping experience.

Keywords: product quality, store atmosphere, consumer satisfaction.