

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN KFC**

Oleh

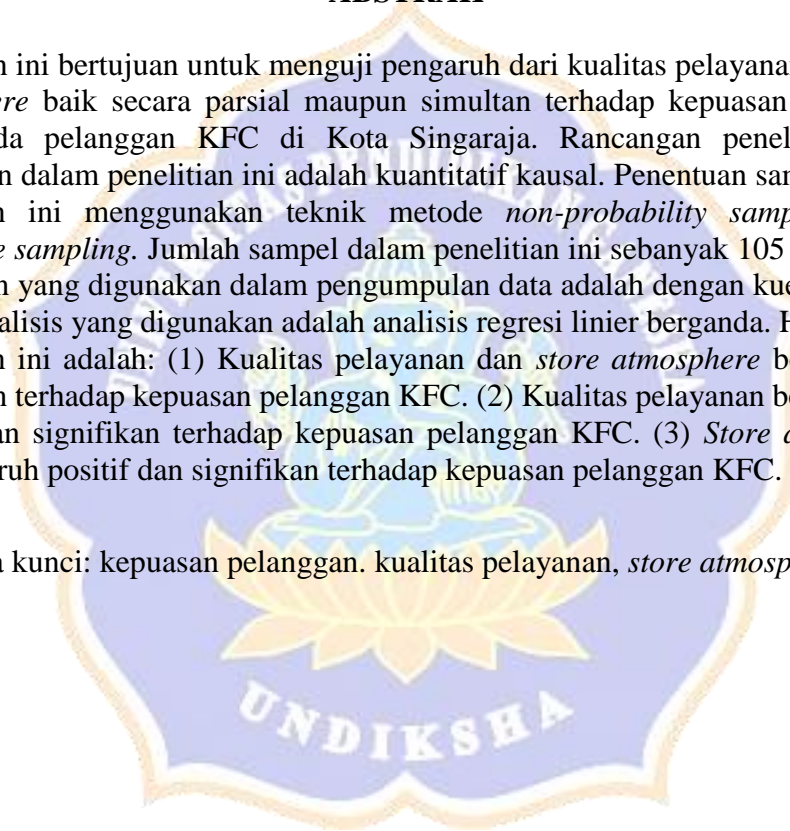
Made Anggi Raditya Satrya, NIM 1717041121

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dari kualitas pelayanan dan *store atmosphere* baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan KFC pada pelanggan KFC di Kota Singaraja. Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif kausal. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik metode *non-probability sampling* yaitu *purposive sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 105 responden. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data adalah dengan kuesioner dan teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dalam penelitian ini adalah: (1) Kualitas pelayanan dan *store atmosphere* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan KFC. (2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan KFC. (3) *Store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan KFC.

Kata-kata kunci: kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, *store atmosphere*.



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DAN STORE ATMOSPHERE TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN KFC**

Oleh

Made Anggi Raditya Satrya, NIM 1717041121

Jurusan Manajemen

ABSTRACT

This study aimed to examine the effect of simultaneous and partially service quality and store atmosphere on costumers satisfaction KFC Singaraja. The research design of this research used casual quantitative research. The subject of this research is the customers of KFC Singaraja, and the object of this research is the service quality, store atmosphere and costumers satisfaction. The sample collection technique uses in this research is purposive sampling. The sample of this research involved 105 respondents. The instrument used in data collection was a questionnaire and the data analysis technique used was multiple liniear regression analysis. The result of this research indicate that (1) service quality and store atmosphere have a significant effect on costumer satisfaction. (2) service quality has positive and significant effect on costumers satisfaction. (3) store atmosphere has positive and significant effect on costumers satisfaction.

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

