

PENGARUH SUASANA TOKO DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS TERHADAP Z ICE CREAM)

Nama Mahasiswa : Safira Malihah Tsania
Nomer Induk Mahasiswa : 10118100088
Pembimbing : Rosa Rilantiana, S.E., M.M.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan guna mengetahui Pengaruh suasana toko dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pada penelitian ini Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden yang diambil dari konsumen Zangrandi Surabaya dengan menggunakan Teknik *Non-Probability sampling (purposive sampling)*. Data diperoleh dengan melakukan penyebaran kuisioner yang diukur dengan skala likert. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan IBM SPSS versi 20. Metode analisis data yang digunakan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa suasana toko dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : Suasana Toko, Kualitas Layanan, Kepuasan konsumen.

THE INFLUENCE OF STORE ATMOSPHERE AND SERVICE QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION (CASE STUDY ON Z ICE CREAM)

By : Safira Malihah Tsania
Student Identity Number : 1011810088
Supervisor : Rosa Rilantiana, S.E., M.M.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of store atmosphere and service quality on customer satisfaction. This study uses a quantitative approach. In this research, the number of samples used was 100 respondents taken from Zangrandi Surabaya consumers using non-probability sampling technique (purposive sampling). Data were obtained by distributing questionnaires as measured by a Likert scale. The data analysis technique used in this research uses IBM SPSS version 20. The data analysis method used uses multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that the store atmosphere and service quality have a significant effect on customer satisfaction.

Keywords : Store Atmosphere, Service Quality, Consumer Satisfaction.