

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada pelanggan Alfamart wilayah kampus Jember. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, store layout, dan interior display terhadap kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan alat bantu berupa observasi, wawancara dan kuesioner terhadap 80 responden dengan teknik *purposive sampling*, yang bertujuan untuk mengetahui persepsi responden terhadap masing-masing variabel. Analisis yang digunakan meliputi uji instrumen data (uji validitas, dan uji reliabilitas), analisis regresi linear berganda, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), dan uji hipotesis (uji F, uji t, koefisien determinasi). Dari hasil analisis menggunakan regresi dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (0,117), store layout (0,403) dan interior display (0,372), semuanya berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Dari uji t diperoleh hasil kualitas pelayanan (0,001), store layout (0,000) dan interior display (0,000), semuanya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dari uji F diperoleh hasil kualitas pelayanan, store layout dan interior display, semuanya berpengaruh signifikan (0,000) secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Dari hasil uji determinasi diperoleh 91,6% variasi variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, store layout dan interior display, sedangkan sisanya sebesar 8,4% diterangkan oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, store layout, interior display dan kepuasan pelanggan

## **ABSTRACT**

*This research is conducted to customers of Alfamart campus area Jember. The aim from this research is to know the effect from service quality, store layout, and interior display toward the customers satisfaction. In this research collected of data with observation, interview and questionnaire toward 80 respondents with purposive sampling technique. This is doing to know the perceptions from respondents about each variable. Data instrument test (Validity test, and reliability test), multiple linear regression analysis, classic assumption test (Normality test, Multicollinearity test, heteroskedasticity test), and hypothesis test (F test, t test, determination coefficient) will be used to analyze. From regression analysis, we know that service quality (0,117), store layout (0,403), and interior display (0,372) have the positive effect for the customers satisfaction. From t test resulting service quality (0,001), store layout (0,000), and interior display (0,000), that mean all of three variables have significance influential toward customers satisfaction. From F test resulting service quality, store layout, and interior display, that mean all of three variables have simultaneous significance influential (0,000) toward the customers satisfaction. Coefficient of determination analyze finding 91,6% from variation customers satisfaction can explained by service quality, store layout, and interior display and then 8,4% residual explained by another variabel from this research.*

**Key words:** *service quality, store layout, interior display and customers satisfaction*