

ACHMAD FAHRURROZI

FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

Email: fathurrozi480@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di toko Basmalah Pakusari Jember. Tujuan penelitian untuk menganalisis kualitas pelayanan, *store atmosphere*, dan harga terhadap kepuasan pelanggan secara parsial dan simultan. Teori yang digunakan untuk penelitian ini adalah teori kualitas pelayanan, *store atmosphere*, dan harga dan kepuasan pelanggan. jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan Penelitian ini berjenis asosiatif. Populasi yang digunakan adalah konsumen toko Basmalah Pakusari, Jember. Sampel yang digunakan sebanyak 90 responden. Alat analisis ini menggunakan regresi linear berganda dengan software SPSS. Hasil uji t menunjukkan berpengaruh kualitas pelayanan, *store atmosphere*, dan harga lebih besar dari 0,05. Sehingga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji F menunjukkan nilai signifikan sebesar 19.575 karena lebih dari 2.71. Sehingga secara simultan kualitas pelayanan, *Store atmosphere*, dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa 38.5% kepuasan pelanggan toko Basmalah Pakusari, Jember dipengaruhi kualitas pelayanan, *store atmosphere*, dan harga. Sedangkan sebesar 61.5% merupakan sumbangan/kontribusi variabel lain yang tidak diamati dalam penelitian ini, seperti promosi, kualitas produk, lokasi, dll.

Kata kunci : kualitas pelayanan, *store atmosphere*, dan harga

ABSTRAK

Research about factors that influence customer satisfaction at Basmalah store Pakusari, Jember. The purpose of this research is to analyze the service quality, store atmosphere, and price to the customer satisfaction partial and simultaneous. The theory used for this research is the theory of service quality, store atmosphere, and price and customer satisfaction. This type of research uses descriptive quantitative and this research is associative type. The population used is Basmalah store Pakusari, Jember. The sample used were 90 respondents. This analysis tool uses multiple linear regression with SPSS software. T-test results show the effect of service quality, static atmosphere, and prices greater than 0.05. So that partially influences customer satisfaction. F test results show a significant value of 19,575 because more than 2.71. So that simultaneous service quality, store atmosphere, and price affect customer satisfaction. Coefficient determination test shows that 38.5% of customer satisfaction Basmalah stores Pakusari, Jember are influenced by service quality, store atmosphere, and price. While the remaining 61.5% is the contribution / contribution of other variables not observed in this study, such as promotion, product quality, location, etc.

Keyword: service quality, store atmosphere, and price

