

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *STORE ATMOSPHERE* DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS KONSUMEN FRITTO CHICKEN DI KOTA MEDAN)

M.Syachdan Azhari

Program Studi Manajemen

Email : Syachdanazhar10@gmail.com

Penelitian ini bertujuan : (1) untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Fritto Chicken di Kota Medan, (2) untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan *store atmosphere* terhadap kepuasan konsumen Fritto Chicken di Kota Medan, (3) untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan lokasi terhadap kepuasan konsumen Fritto Chicken di Kota Medan, (4) untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan, *store atmosphere* dan lokasi terhadap kepuasan konsumen Fritto Chicken di Kota Medan. Metode dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket yang diberikan kepada konsumen Fritto Chicken di Kota Medan, analisis data menggunakan uji regresi linear berganda dan statistik deskriptif. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan SPSS 25 *for windows*. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai sig sebesar 0,701, *store atmosphere* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai sebesar sig 0,451, lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai sig sebesar 0,006. Kualitas pelayanan, *store atmosphere* dan lokasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Fritto Chicken di Kota Medan dengan nilai sig sebesar 0,026.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, *Store atmosphere*, Lokasi, Dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, STORE ATMOSPHERE AND LOCATION ON CONSUMER SATISFACTION (CASE STUDY FRITTO CHICKEN CONSUMERS IN MEDAN CITY)

M. Syachdan Azhari

Management Study Program

Email: Syachdanazhar10@gmail.com

This research aims: (1) to find out whether there is a positive and significant influence of service quality on Fritto Chicken consumer satisfaction in Medan City, (2) to find out whether there is a positive and significant influence of store atmosphere on Fritto Chicken consumer satisfaction in Medan City, (3)) to find out whether there is a positive and significant influence of location on Fritto Chicken consumer satisfaction in Medan City, (4) to find out whether there is an influence of service quality, store atmosphere and location on Fritto Chicken consumer satisfaction in Medan City. The method in this research is a quantitative method, the number of samples in this research is 100 respondents. The data collection technique in this research uses a questionnaire or questionnaire given to Fritto Chicken consumers in Medan City. Data analysis uses multiple linear regression tests and descriptive statistics. Data processing in this research uses SPSS 25 for Windows. Based on the research results, it shows that service quality has no negative and significant effect on consumer satisfaction with a sig value of 0.701, store atmosphere has no positive and significant effect on consumer satisfaction with a sig value of 0.451, location has a positive and significant effect on consumer satisfaction with a sig value of 0.006, Service quality, store atmosphere and location simultaneously influence Fritto Chicken consumer satisfaction in Medan City with a sig value of 0.026.

Keywords: Service quality, store atmosphere, location, and consumer satisfaction