

ABSTRAK

Ikhsan Nugraha (1178020100) : “Pengaruh Suasana Toko dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Griya Grand Cinunuk”

Dalam menghadapi persaingan ini pengusaha-pengusaha ritel harus memikirkan strategi yang efektif untuk meningkatkan tingkat kepuasan para konsumen atau pelanggan. Dengan meningkatkan faktor-faktor yang menunjang kepuasan pelanggan. Faktor-faktor penunjang tersebut dapat diukur dengan meningkatkan Suasana Toko dan Kualitas Pelayanan pada suatu perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh secara parsial maupun secara simultan dari Suasana Toko (Berman dan Evans, 2004) dan Kualitas Pelayanan (Tjiptono, 2009) terhadap Kepuasan Pelanggan (Tjiptono, 2006) pada Toserba Griya Grand Cinunuk.

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dan *Purposive sampling* menggunakan metode sampel jenuh dengan jumlah sampel yang diteliti sebanyak 140 responden. Teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner online (Google Form). Teknik analisis data menggunakan Analisis Deskriptif, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Regresi Linier Berganda, Uji-t (parsial), Uji-F (simultan), dan Uji Koefisien Determinasi dengan menggunakan program SPSS versi 25. Berdasarkan hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa (1) Suasana Toko berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, (2) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, (3) Suasana Toko dan Kualitas Pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dan hubungan antar variabel yang ada pada penelitian ini memiliki tingkat hubungan yang kuat.

Kata Kunci : Suasana Toko, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan