

ABSTRACT

The reserach aimed to examine, analysize and explain the effect of service quality, price and store atmosphere on customer satisfaction. While, the independent variables were service quality, price and store atmosphere. Meanwhile, dependent variable was customers satisfaction. The reserach was descriptive quantitatives. Moreover, the data collection technique used purposive sampling. In which the sample was based on criteria given. In line with there were 100 customers of rolag prapanca, surabaya. As sample. Futhermore, the instrument in data collection technique used multiple linear anaysize with SPSS (Statistical Product Service Solution). besides, for instrument testing, it used validity and reliability test. The results showed that the variable service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction, so it can be said that if the quality of service provided by Rolag Prapanca was improved even more. Price variables have a positive and significant effect on customer satisfaction, thus it can be said that the more affordable or the higher the level of price suitability, the higher the level of customer satisfaction. store atmosphere variables have a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keyword : service quality, price, store atmosphere

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji, menganalisa, dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan *store atmosphere* terhadap kepuasan pelanggan. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, harga, dan *store atmosphere*. Sementara itu, variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan. Jenis penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian yang bersifat deskriptif analisis dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian ini berjumlah 100 responden terdiri dari pelanggan Rolag Prapanca Surabaya yang diambil menggunakan teknik *purposive sampling* atau teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis data dengan menggunakan analisis linear berganda dengan alat bantu SPSS (*Statistical Product and Service Solution*). Pengujian instrument menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga dapat dikatakan bahwa apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rolag Prapanca ditingkatkan lebih lagi, variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan demikian dapat dikatakan bahwa semakin terjangkau atau semakin tinggi tingkat kesesuaian harga maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan pelanggan. variabel *store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

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