

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, harga terhadap kepuasan pelanggan dan *store atmosphere* terhadap kepuasan pelanggan Excelso Panglima Sudirman Surabaya.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kausal komparatif. Populasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu pelanggan yang berkunjung di Excelso Panglima Sudirman Surabaya. Sumber data yang digunakan yaitu data primer. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Adapun teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linear berganda dengan menggunakan alat bantu SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 23.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Excelso Panglima Sudirman Surabaya. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Excelso Panglima Sudirman Surabaya. *Store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Excelso Panglima Sudirman Surabaya.

**Kata Kunci :** kualitas layanan, harga, *store atmosphere*, kepuasan pelanggan.

## **ABSTRACT**

This research finds out the effect of service quality on the customers satisfaction, price on the customers satisfaction and store atmosphere on customers satisfaction at Excelso Panglima Sudirman Surabaya.

This research used casual comparatives. Furthermore, the population of this research used customers who have ever visited Excelso Panglima Sudirman Surabaya. Moreover over the data source used primary data. Meanwhile, the sample collection technique of this research used an accidental sampling technique. At the same time, the data collected through a distributed questionnaire with 100 respondents. Additionally, this research analysis technique used multiple linear regression analysis technique with the instrument of SPSS (Statistical Product and Service Solution) 23.0 version.

This research showed that service quality had a positive and significant effect on the customers satisfaction at Excelso Panglima Sudirman Surabaya. Moreover, the price had a positive and significant effect on the customers satisfaction at Excelso Panglima Sudirman Surabaya. Additionally, the store atmosphere positively and significantly affected the customers satisfaction at Excelso Panglima Sudirman Surabaya.

**Keywords:** Service quality, price, atmosphere, customer's satisfaction.