

INTISARI

Para pebisnis dituntut memiliki nilai yang lebih dalam setiap usahanya sehingga dapat bersaing dengan para kompetitor lainnya. Salah satunya dengan menciptakan suasana yang baik dimata pelanggan sehingga dapat menunjukkan tingkat keseriusan dalam membuat pelanggan merasa puas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *store atmosphere*, kualitas layanan, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di Makmu Surabaya.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan yang berkunjung ke Makmu Surabaya yang beralamatkan di Jalan Ir Soekarno MERR, Rungkut Kidul M32, Surabaya. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 100 responden. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji instrumen (uji validasi dan reliabilitas), analisis deskriptif presentase, metode analisis regresi linier berganda, dan uji asumsi klasik, dengan menggunakan *SPSS 23 for windows*.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel *store atmosphere* dan kualitas layanan terbukti berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan untuk variabel lokasi berpengaruh negatif dan signifikan hal ini dikarenakan bahwa nilai thitung sebesar (-2,382) dengan tingkat sig $0,019 < 0,050$, sehingga lokasi secara parsial berpengaruh signifikan dan negatif terhadap kepuasan pelanggan Makmu Surabaya.

Kata Kunci : *Store Atmosphere*, Kualitas Layanan, Lokasi, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Business practitioners are required to have more value in their business so they can compete with other competitors. One of the ways is to create a good ambience to the customers so that it can show the level of seriousness in making customers feel satisfied. This research is aimed to find out the influence of store atmosphere, service quality, and place to the customer satisfaction at Makmu Surabaya.

The population is all customers who have ever visited Makmu Surabaya which is located on Jalan Ir Soekarno MERR, Rungkut Kidul M32 Surabaya. The sample collection technique has been done by using purposive sampling with the numbers of samples are 100 respondents. The data analysis has been done by using instrument test i.e. validation test and reliability, percentage descriptive analysis, multiple linear regressions analysis and classic assumption test which have been conducted by using SPSS 23rd for windows.

The result of the research shows that store atmosphere and service quality have been proven gives positive and significant influence to the customer satisfaction, whereas place give significant and negative influence because the value of t_{count} is (-2.382) with the level of sig $0.019 < 0.050$, therefore partially place gives negative and significant influence to the customer satisfaction at Makmu Surabaya.

Keywords: Store atmosphere, service quality, location, customer satisfaction.

