

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Fasilitas, dan *Store Atmosphere* Terhadap Kepuasan Konsumen pada Angkringan Gading Gajah Tulungagung” ini ditulis oleh Silvi Falakhatil Ulya, NIM. 126405203254, Progam Studi Manajemen Bisnis Syariah, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, dengan Dosen Pembimbing: Rendra Erdkhadifa, M. Si

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh persaingan yang semakin ketat menuntut pelaku bisnis untuk menerapkan strategi pemasaran yang tepat agar usaha yang dijalankan dapat terus berkembang. Salah satu faktor yang harus diperhatikan pelaku usaha untuk menarik dan mempertahankan konsumen adalah dengan meningkatkan kepuasan konsumen yang bisa dilakukan dengan berbagai cara seperti meningkatkan kualitas pelayanan, kualitas produk, fasilitas, dan suasana toko.

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk (1) Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, fasilitas, dan *store atmosphere* secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen pada Angkringan Gading Gajah Tulungagung (2) Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Angkringan Gading Gajah Tulungagung (3) Mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Angkringan Gading Gajah Tulungagung (4) Mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Angkringan Gading Gajah Tulungagung (5) Mengetahui pengaruh *store atmosphere* terhadap kepuasan konsumen pada Angkringan Gading Gajah Tulungagung.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Sampel yang digunakan dengan teknik *non accidental sampling* dengan penentuan sampel menggunakan *quota sampling*. Jumlah sampel sebanyak 100 responden. Dalam penelitian ini menggunakan data primer yang didapatkan dengan cara menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara kepada responden yaitu konsumen Angkringan Gading Gajah Tulungagung. Penelitian ini menggunakan uji analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan variabel fasilitas dan *store atmosphere* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Angkringan Gading Gajah Tulungagung. Kemudian melalui uji simultan dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, fasilitas, dan *store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama dalam kepuasan konsumen pada Angkringan Gading Gajah Tulungagung.

**Kata Kunci: Fasilitas, Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, *Store Atmosphere***

## **ABSTRACT**

*The thesis with the title "The Influence of Service Quality, Product Quality, Facilities and Store Atmosphere on Consumer Satisfaction at Angkringan Gading Gajah Tulungagung" was written by Silvi Falakhatil Ulya, NIM. 126405203254, Sharia Business Management Study Program, Sayyid Ali Rahmatullah State Islamic University Tulungagung, with Supervisor: Rendra Erdkhadifa, M. Si*

*This research is motivated by increasingly fierce competition requiring business people to implement appropriate marketing strategies so that their businesses can continue to grow. One of the factors that business actors must pay attention to in order to attract and retain consumers is to increase consumer satisfaction, which can be done in various ways, such as improving service quality, product quality, facilities and store atmosphere.*

*The aim of this research was to (1) determine the influence of service quality, product quality, facilities and store atmosphere together on consumer satisfaction at Angkringan Gading Gajah Tulungagung (2) determine the influence of service quality on consumer satisfaction at Angkringan Gading Gajah Tulungagung (3) ) Knowing the effect of product quality on consumer satisfaction at Angkringan Gading Gajah Tulungagung (4) Knowing the effect of facilities on consumer satisfaction at Angkringan Gading Gajah Tulungagung (5) Knowing the effect of store atmosphere on consumer satisfaction at Angkringan Gading Gajah Tulungagung.*

*The method used in this research is quantitative with an associative type of research. The sample used was a non-accidental sampling technique with sample determination using quota sampling. The total sample was 100 respondents. This research uses primary data obtained by distributing questionnaires and conducting interviews with respondents, namely consumers of Angkringan Gading Gajah Tulungagung. This research uses multiple linear regression analysis tests.*

*The research results show that the service quality and product quality variables have a positive and significant effect, while the facility and store atmosphere variables do not have a significant effect on consumer satisfaction at Angkringan Gading Gajah Tulungagung. Then, through simultaneous testing, it can be seen that the variables of service quality, product quality, facilities and store atmosphere have a positive and significant effect together on consumer satisfaction at Angkringan Gading Gajah Tulungagung.*

**Keywords: Customer Satisfaction, Facilities, Product Quality, Service Quality, Store Atmosphere**