

ABSTRAK

Judul : Pengaruh *Servicescape* dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening pada Restoran KFC Cabang Tanjung Duren Jakarta Barat

Nama : Khairunnisa Fadhilah Pratami

Program Studi : S1 Manajemen

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Pengaruh *servicescape* dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian Sebagai variabel invtverening pada Restoran KFC cabang Tanjung Duren Jakarta Barat. Variabel independen terdiri atas *servicescape* dan kualitas produk, variabel dependen terdiri atas kepuasan konsumen dan variabel intervening terdiri atas keputusan pembelian. Penelitian ini dilakukan di Restoran KFC cabang Tanjung Duren Jakarta Barat. Sampel yang digunakan 180 responden, dengan teknik pengambilan sampel yaitu *Purposive Sampling*. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini analisa Analisis Jalur (*Path Analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *servicescape* dan kualitas produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, dan *servicescape*, kualitas produk dan keputusan pembelian berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. *servicescape* terhadap kepuasan konsumen lebih memiliki kekuatan dibandingkan melalui keputusan pembelian, sehingga keputusan pembelian tidak bisa dikatakan sebagai variabel intervening untuk pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan konsumen, tetapi untuk kualitas produk terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian lebih memiliki kekuatan dibandingkan pengaruh langsung kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Sehingga keputusan pembelian bisa dikatakan sebagai variabel intervening untuk pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: *Servicescape*, Kualitas Produk, Keputusan Pembelian, dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Title : *The Effect of Servicescape and Product Quality on Consumer Satisfaction through Purchasing Decisions as Intervening Variables at KFC Tanjung Duren West Jakarta branch*

Name : Khairunnisa Fadhilah Pratami

Study Program : Business Management, Bachelor Degree Program

This research was conducted to determine the effect of the influence of servicescape and product quality toward purchasing decisions through customer satisfaction in the KFC branch of Tanjung Duren, West Jakarta. The independent variable consists of servicescape and product quality, the dependent variable consists of customer satisfaction and the intervening variable consists of purchasing decisions. This research was conducted at KFC Tanjung Duren branch, West Jakarta. The sample used 180 respondents, with the sampling technique using Purposive Sampling. The analytical method used in this study is Path Analysis. The results showed that servicescape and product quality had a positive and significant effect on purchasing decisions, and servicescape, product quality and purchasing decisions had a positive and significant effect on customer satisfaction. Servicescape on customer satisfaction has more power than purchasing decisions, so that purchasing decisions cannot be considered as an intervening variable for the influence of servicescape on consumer satisfaction, but for product quality on customer satisfaction through purchasing decisions has more power than the direct influence of product quality on customer satisfaction. So that the purchasing decision can be regarded as an intervening variable for the influence of product quality on customer satisfaction.

Keywords: *Servicescape, Product Quality, Purchasing Decision, and Customer Satisfaction*