

ABSTRAK

Judul : Pengaruh *Store Atmosphere*, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Roti Bakar 88 Taman Sari, Tangerang)

Nama : Nabila Aqmarina

Program Studi : S-1 Manajemen

Penelitian ini bertujuan untuk menemukan Pengaruh *Store Atmosphere*, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Roti bakar 88 Taman sari, Tangerang. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah berkunjung, membeli dan makan Roti bakar 88 Taman sari, Tangerang. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan Metode *Non Probability Sampling* dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *Purposive Sampling* sebanyak 100 responden. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel. Hasil penelitian dalam penelitian ini menunjukkan bahwa *store atmosphere*, kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, *store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : *Store Atmosphere*, Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

This study aims to find the Effect of Store Atmosphere, Service Quality and Price on Consumer Satisfaction 88 Taman sari, Tangerang. The population in this study were consumers who had visited, bought and ate Roti Bakar 88 Taman sari, Tangerang. The sample in this study was taken using the Non Probability Sampling Method by using a purposive sampling technique of 100 respondents. The analytical method used is multiple linear regression analysis to determine the direct and indirect effects between variables. The results of this study indicate that store atmosphere, service quality and price together have a positive and significant effect on customer satisfaction, store atmosphere has a positive and significant effect on customer satisfaction, service quality has a positive effect on customer satisfaction, and price has a positive and significant effect to customer satisfaction.

Keyword : Store Atmosphere, Service Quality, Price, and Customer Satisfaction