

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SUASANA TOKO (STORE ATMOSPHERE), DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BELANJA DI MALAYA MART BANGKINANG KABUPATEN KAMPAR

Oleh:

ZELIN ZELIANA

11471204927

Perkembangan bisnis ritel di Indonesia yang semakin berkembang pesat membuat persaingan semakin meningkat. Sebagai salah satu bentuk usaha ritel adalah Malaya Mart yang berada di Bangkinang. Malaya Mart harus memiliki keunggulan bersaing agar tetap dapat bertahan atau bahkan memenangkan persaingan dalam bisnis ritel. Salah satu cara untuk menciptakan keunggulan bersaing adalah dengan menerapkan bauran pemasaran eceran (retail mix) yang tepat sehingga dapat memuaskan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan, suasana toko (store atmosphere), dan lokasi terhadap kepuasan konsumen belanja di Malaya mart Bangkinang , serta mengetahui faktor mana yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen belanja di Malaya mart Bangkinang. Penelitian ini dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden konsumen Malaya mart. Alat analisa yang digunakan untuk mengukur pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah analisa regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1), suasana toko (X2), dan lokasi (X3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen belanja di Malaya mart Bangkinang. Demikian juga secara simultan variabel kualitas pelayanan (X1), suasana toko (X2), dan lokasi (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen belanja di Malaya mart Bangkinang.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Suasana Toko (Store atmosphere), Lokasi dan Kepuasan Konsumen