

ABSTRAK

Pengaruh Lokasi, Suasana Toko, *Merchandise* dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Membeli Pakaian Pada Toko Baju Siak Grosir Pekanbaru

Oleh: M. Zhaky Ikhsandry

Penelitian ini dilakukan pada toko baju Siak Grosir Pekanbaru yang dimulai pada bulan Desember 2016 sampai dengan selesai. Penulis melakukan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh lokasi, suasana toko, *merchandise* dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen membeli pakaian pada toko baju Siak Grosir Pekanbaru.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah diduga lokasi, suasana toko, *merchandise* dan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen membeli pakaian pada toko baju Siak Grosir Pekanbaru.

Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data menggunakan wawancara dan kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah kuantitatif, sedangkan untuk menganalisa data menggunakan metode Regresi Linier Berganda.

Jumlah sampel yang penulis ambil dalam penelitian ini berjumlah 100 orang dengan menggunakan metode *Accidental Sampling*.

Hasil pengujian dengan menggunakan aplikasi SPSS diperoleh persamaan $Y = 9,474 + 0,490X_1 + 0,024X_2 + 0,014X_3 + 0,023X_4 + e$. Terdapat pengaruh yang positif antara variabel lokasi, suasana toko, *merchandise* dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel lokasi $t_{hitung} 5,010 > 1,98525 t_{tabel}$, variabel suasana toko $t_{hitung} 0,242 < 1,98525 t_{tabel}$, variabel *merchandise* $t_{hitung} 0,150 < 1,98525 t_{tabel}$, variabel pelayanan $t_{hitung} 0,268 < 1,98525 t_{tabel}$. Hasil uji F menunjukkan nilai $F_{hitung} 9,339 > 2,467 F_{tabel}$. Selanjutnya hasil uji koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,282, artinya bahwa variabel lokasi, suasana toko, *merchandise* dan pelayanan secara keseluruhan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 28,2%, sedangkan sisanya sebesar 71,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian ini.

Kata kunci: Lokasi, Suasana Toko, *Merchandise*, Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen.