

ABSTRAK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
Penelitian pada Konsumen Hypermarket Carrefour
di Ambarukmo Plaza Jalan Laksda Adisucipto Km.6 Yogyakarta

Britha Okni P.
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2010

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, keragaman produk dan suasana toko secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen. Jenis penelitian adalah survei yang dilaksanakan di Hypermarket Carrefour di Jalan Laksda Adisucipto Km.6 Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen yang berbelanja di Hypermarket Carrefour. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Teknik sampling yang dipakai penulis adalah *accidental sampling*. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner dan wawancara yang bertujuan untuk mendapatkan data mengenai pengaruh kualitas layanan, keragaman produk dan suasana toko secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen. Dalam menganalisis data yang telah diperoleh penulis menggunakan analisis regresi berganda. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan digunakan uji F, dan untuk mengetahui pengaruh secara parsial digunakan uji t. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa secara simultan maupun parsial kualitas layanan, keragaman produk dan suasana toko berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: kualitas layanan, keragaman produk, suasana toko, kepuasan konsumen

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRODUCT ASSORTMENT AND STORE ATMOSPHERE ON CONSUMER SATISFACTION

**A Survey on Carrefour Hypermart in Laksda Adisucipto Street Km.6
Yogyakarta**

**Britha Okni Pamudar
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2010**

This research aimed at finding out whether service quality, product assortment and store atmosphere simultaneously and partially influence consumer satisfaction. The type of the research was a survey which was conducted in Carrefour Hypermart in Laksda Adisucipto Street Yogyakarta. The population of this research was all consumers of Carrefour Hypermart in Laksda Adisucipto Street Yogyakarta. The number of the sample was 100 people. The sampling technique used in this research was accidental sampling. The techniques used in data collecting were questionnaire and interview. Documentation was also conducted to collect data about Carrefour. In analyzing the data, the research used Multiple Regression. To identify the simultaneous influence, the research used F test, and to identify the partial influence, the research used t test. The research found that service quality, product assortment and store atmosphere influence consumer satisfaction both partially and simultaneously.

Keywords: service quality, product assortment, store atmosphere, consumer satisfaction