

ABSTRAK

PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* DAN *PRODUCT QUALITY* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

Studi Kasus pada Rumah Makan Kunena Eatery

Albertus Arif Prasetyo Nugroho
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2017

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) profil konsumen Kunena Eatery, 2) apakah Suasana Restoran mempengaruhi kepuasan konsumen secara parsial, 3) apakah Kualitas Produk mempengaruhi kepuasan konsumen secara parsial, 4) apakah Suasana Restoran dan Kualitas Produk mempengaruhi kepuasan konsumen secara simultan. Jenis penelitian yang peneliti gunakan adalah deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive* dengan syarat konsumen pernah mengunjungi restoran lebih dari satu kali. Jumlah responden dalam penelitian sebanyak 100. Teknik pengujian instrumen dalam penelitian ini yaitu uji validitas dan reliabilitas dan teknik analisis data menggunakan uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) mayoritas konsumen Kunena Eatery berusia 21 sampai 30 tahun dengan jenis kelamin perempuan dan masih berstatus sebagai mahasiswa yang memiliki uang saku kurang dari lima ratus ribu rupiah sampai satu juta dengan presentase 25%, 2) Suasana Restoran berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, 3) Kualitas Produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, 4) Suasana Restoran dan Kualitas Produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : Suasana Restoran, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

**THE INFLUENCE OF STORE ATMOSPHERE AND PRODUCT QUALITY
TOWARDS THE CUSTOMER SATISFACTION**

A Case study at Kunena Eatery restaurant

Albertus Arif Prasetyo Nugroho
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2017

This study aims to determine : 1) consumer profile of Kunena Eatery, 2) whether the store atmosphere of the restaurant affects customer satisfaction partially, 3) whether the product quality affects customer satisfaction partially, 4) whether the store atmosphere and product quality have an influence to customer satisfaction simultaneously. The type of research that researchers used is descriptif quantitative. The sampling technique used purposive sampling with the criteria of consumer who have visited the restaurant more than once. The number of respondents in the research is 100. The researcher used validity and reliability test for the technique of instrumen testing, while the data analysis used classic assumption test, multiple linier regresion. The results showed that : 1) the majority of consumers of the Kunena Eatery are twenty-one to thirty years old, female and students who have five hundred thousands to one milion rupiah pocket money ; 2) the store atmosphere of the restaurant influenced costumer satisfaction; 3) the product quality influenced costumer satisfaction; 4) Store atmosphere and product quality simultaneously influenced on costumer satisfaction.

Keywords : Store Atmosphere, Product Quality, Customer Satisfaction