

ABSTRAK

Setiap perusahaan selalu berusaha agar sukses dalam memenangkan persaingan dengan berusaha untuk dapat mencapai tujuan yaitu mempertahankan pelanggannya melalui kepuasan. Menjaga kepuasan konsumen merupakan tantangan bagi perusahaan yang harus diupayakan untuk kelangsungan hidup perusahaan. Penciptaan *atmosphere* yang menyenangkan, menarik, serta bisa membuat konsumen merasa nyaman ketika berada di dalam toko serta ditunjang dengan kualitas layanan yang baik merupakan salah satu cara agar kepuasan konsumen dapat terjaga.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh pengaruh suasana toko dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian yang ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif verifikatif dengan pendekatan survey. Responden yang dijadikan sampel sebanyak 92 responden. Data yang telah terkumpul dianalisis dengan menggunakan uji statistik regresi linier berganda, korelasi ganda dan koefisien determinasi, sedangkan untuk menentukan diterima tidaknya hipotesis digunakan model statistik uji F dan uji t

Berdasarkan hasil pengolahan regresi linier berganda diketahui bahwa suasana toko dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Persentase besarnya pengaruh kedua variabel tersebut terhadap kepuasan konsumen adalah 57,1%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa suasana toko dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Suasana toko, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen