

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh keragaman produk dan store atmosphere terhadap kepuasan konsumen baik secara simultan maupun parsial. Penelitian ini dilakukan di bidang industri fashion, Distro Heaven. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi lapangan dan studi kepustakaan. Metode yang digunakan adalah studi deskriptif dan verifikatif dengan jumlah sample 56 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian deskriptif tentang tanggapan konsumen terhadap keragaman produk Distro menunjukkan rata-rata dari akumulasi variabel yaitu keragaman produk, store atmosphere dan kepuasan konsumen berada dalam kategori buruk. Kemudian untuk hasil penelitian verifikatif yang dilakukan dengan perhitungan pertama menunjukkan variabel keragaman produk dan store atmosphere secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Variabel keragaman produk secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, dan variabel store atmosphere secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. pembelian secara parsial berpengaruh terhadapkepuasan konsumen. Besarnya pengaruh keragaman produk dan store atmosphere sebesar 88,4% secara simultan, besarnya pengaruh keragaman produk terhadap kepuasan secara parsial sebesar 52,85% dan besarnya pengaruh store atmosphere terhadap kepuasan konsumen sebesar 35,53%.

Kata Kunci: Keragaman Produk, Store Atmosphere dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to find out how much influence the diversity of products and store atmosphere on customer satisfaction both simultaneously and partially. This research was conducted in the fashion industry, Distro Heaven. Data collection techniques used are field studies and library studies. The method used is descriptive and verivacative study with a sample size of 56 respondents. The data analysis method used is multiple linear regression analysis. The results of the descriptive study of consumer responses to the diversity of product distributions showed the average of variable accumulation, namely the diversity of products, store atmosphere and consumer satisfaction in the bad category. Then for the results of verification research conducted with the first calculation shows the variable diversity of products and store atmosphere simultaneously influence consumer satisfaction. Variables of product diversity partially influence consumer satisfaction, and store atmosphere variables partially influence consumer satisfaction. purchases partially affect consumer satisfaction. The magnitude of the influence of product diversity and store atmosphere by 88.4% simultaneously, the magnitude of the influence of product diversity on satisfaction partially by 52.85% and the magnitude of the effect of store atmosphere on consumer satisfaction by 35.53%.

Keywords: Product Diversity, Store Atmosphere and Consumer Satisfaction