PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN LESEHAN PAK WITO GRESIK

Yadi Priyanto
Prodi Manajemen FE-Universitas Muhammadiyah Surabaya
E-mail: yadipriyyanto@gmail.com

ABSTRAK

Adanya pandemi Covid-19 yang terjadi di Indonesia hingga sekarang bulan Agustus 2021 mengakibatkan penurunan omset penjualan secara drastis di Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik. Tujuan penulisan ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pada Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Populasi adalah seluruh pelanggan rumah makan lesehan Pak Wito, teknik penentuan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, analisis data menggunakan metode regresi linier berganda. Hasil penelitian adalah: (a) Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere* berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan; (b) Lokasi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan; (c) Kualitas Pelayanan, Lokasi dan *Store Atmosphere* berpengaruh signifikan Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik; (d) Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan sebesar 43,7% oleh variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Lokasi (X2), dan *Store Atmosphere* (X3). Sedangkan 56,3% variabel Kepuasan Pelanggan dijelaskan oleh variabel-variabel lain diluar variabel independen dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Lokasi, Dan *Store Atmosphere*; Kepuasan Pelanggan.

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, LOCATION, AND STORE ATMOSPHERE ON CUSTOMERS SATISFACTION AT RUMAH MAKAN LESEHAN PAK WITO GRESIK

Yadi Priyanto

Faculty of Economics, Management Study Program, University of Muhammadiyah Surabaya
E-mail: yadipriyyanto@gmail.com

ABSTRACT

The Covid-19 pandemic that has occurred in Indonesia until now in August 2021 has resulted in a drastic reduction on sales turnover at the Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik. The purpose of this research is to find out and analyze the effect on Service Quality, Location, and Store Atmosphere on Customers Satisfaction at Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik. This research uses a quantitative research approach. The population is all customers of Rumah Makan Lesehan Pak Wito, the sampling technique used is purposive sampling. Data collection techniques using questionnaires, data analysis using multiple linear regression methods. The results of the research are: (a) Service Quality and Store Atmosphere have a direct and significant effect on Customers Satisfaction; (b) Location has no effect on Customers Satisfaction; (c) Quality of Service, Location and Store Atmosphere have a significant effect on Customers Satisfaction at Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik; (d) Customer satisfaction can be explained 43.7% by the independent variables namely Service Quality (X1), Location (X2), and Store Atmosphere (X3). Meanwhile, 56.3% of the Customers Satisfaction variable is explained by other variables outside the independent variables in this research.

Keywords: Service Quality, Location, and Store Atmosphere; Customer satisfaction.