

ABSTRAK

Sholehuddin, Moh. 2021. Skripsi “**Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere* Terhadap Kepuasan Konsumen Rocket Chicken Mangunharjo Probolinggo**”. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian ini dilakukan pada Rocket Chicken Mangunharjo Probolinggo dengan tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah (1) untuk mengetahui secara simultan pengaruh signifikan kualitas produk, kualitas pelayanan dan *store atmosphere* terhadap kepuasan konsumen Rocket Chicken Mangunharjo Probolinggo (2) untuk mengetahui secara parsial pengaruh signifikan kualitas produk, kualitas pelayanan dan *store atmosphere* terhadap kepuasan konsumen Rocket Chicken Mangunharjo Probolinggo (3) untuk mengetahui diantara variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan *store atmosphere* berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen Rocket Chicken Mangunharjo Probolinggo.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Rocket Chicken Mangunharjo Probolinggo di bulan Desember sebanyak 783 orang dengan sampel yang diambil dengan menggunakan rumus Slovin 10% adalah sebanyak 89 orang. Dengan menggunakan teknik sampling yaitu random sampling. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Variabel yang digunakan meliputi kualitas produk, kualitas pelayanan, *store atmosphere*, dan kepuasan konsumen. Metode analisis data dari hasil penelitian yaitu metode deskripsi kuantitatif dengan menggunakan SPSS berupa uji validitas dan realibilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, koefisien determinasi, pengujian hipotesis.

Hasil penelitian ditunjukkan bahwa variabel bebas secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Dan hasil uji hipotesis parsial bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan, dan *store atmosphere* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji hipotesis dominan menunjukkan variabel kualitas pelayanan (X_2) memiliki nilai t_{hitung} lebih besar dibanding variabel independen lainnya.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, *Store Atmosphere*, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Sholehuddin, Moh. 2021. Thesis "**Effect of Product Quality, Service Quality and Store Atmosphere on Customer Satisfaction Rocket Chicken Mangunharjo Probolinggo**"). Management Study Program, Faculty of Economics, Panca Marga University, Probolinggo.

This research was conducted at Rocket Chicken Mangunharjo Probolinggo with the research objectives to be achieved are (1) to determine simultaneously the significant effect of product quality, service quality and store atmosphere on customer satisfaction. Rocket Chicken Mangunharjo Probolinggo (2) to determine partially the significant effect of quality product, service quality and store atmosphere on customer satisfaction Rocket Chicken Mangunharjo Probolinggo (3) to find out between the variables of product quality, service quality and store atmosphere have a dominant effect on customer satisfaction Rocket Chicken Mangunharjo Probolinggo.

The population in this study were 783 consumers of Rocket Chicken Mangunharjo Probolinggo in December with a sample taken using the 10% Slovin formula as many as 89 people. By using a sampling technique, namely random sampling. This type of research used in this research is quantitative research. The variables used include product quality, service quality, store atmosphere, and customer satisfaction. The method of data analysis from the research results is the quantitative description method using SPSS in the form of validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple regression analysis, coefficient of determination, hypothesis testing.

The results showed that the independent variables simultaneously (together) had a significant effect on the dependent variable. And the results of partial hypothesis testing that product quality, service quality, and store atmosphere have a significant effect on customer satisfaction. The result of the dominant hypothesis test shows that the service quality variable (X2) has a tcount greater than the other independent variables.

Keywords : Product Quality, Service Quality, Store Atmosphere, Customer Satisfaction