

ABSTRACT

LINDA

03013190047

THE INFLUENCE OF STORE ATMOSPHERE, PRODUCT QUALITY, AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT AYAM KREMES PRAMBANAN WAHIDIN MEDAN

(xvi+117 pages; 8 figures; 34 tables; 8 appendixes)

Medan city is included in the category of cities whose economic development is quite rapid. The rapid economic development is due to the increasing number of hotels, cafes, restaurants, and places of entertainment and recreation from time to time. The number of restaurants and cafes that operate every day will affect the level of increasingly fierce competition.

The research in this paper is The influence of Store Atmosphere, Product Quality, and Service Quality on Customer Satisfaction at Ayam Kremes Prambanan Wahidin Medan. Ayam Kremes Prambanan Wahidin Medan which will be the research location is located at Jl. Wahidin Medan. Store Atmosphere, Product Quality, and Service Quality should be the major things too.

This research uses quantitative research. This study used research samples taken based on non-probability sampling techniques on consumers of Ayam Kremes Prambanan Wahidin Medan.

The research result will explain the results of the validity test, respondent characteristics test, descriptive statistical test, classical assumption test from the results of this study with the number of questionnaires distributed to 90 consumers of Ayam Kremes Prambanan Wahidin Medan.

Recommendations can be given to Ayam Kremes Prambanan Wahidin Medan to use accent colors, not use oil that has been used for too long, provide training employees, and do promos or discounts.

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

References: 35 (2018-2023)

ABSTRAK

LINDA

03013190047

PENGARUH SUASANA TOKO, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI AYAM KREMES PRAMBANAN WAHIDIN MEDAN

(xvi+117 halaman; 8 gambar; 34 tabel; 8 lampiran)

Kota Medan termasuk dalam kategori kota yang perkembangan ekonominya cukup pesat. Pesatnya perkembangan ekonomi ini disebabkan oleh semakin banyaknya hotel, kafe, restoran serta tempat hiburan dan rekreasi dari waktu ke waktu. Banyaknya restoran dan kafe yang beroperasi setiap harinya akan mempengaruhi tingkat persaingan yang semakin ketat.

Penelitian dalam tulisan ini adalah Pengaruh Store Atmosphere, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ayam Kremes Prambanan Wahidin Medan. Ayam Kremes Prambanan Wahidin Medan yang akan menjadi lokasi penelitian berlokasi di Jl. Wahidin Medan. Suasana Toko, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan harus menjadi hal utama.

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini menggunakan 90 orang sampel penelitian yang diambil berdasarkan teknik non probability sampling pada konsumen Ayam Kremes Prambanan Wahidin Medan.

Hasil penelitian akan memaparkan hasil uji validitas, uji karakteristik responden, uji statistik deskriptif, uji asumsi klasik dari hasil penelitian ini dengan jumlah kuesioner yang disebarkan kepada 90 konsumen Ayam Kremes Prambanan Wahidin Medan.

Rekomendasi yang dapat diberikan kepada Ayam Kremes Prambanan Wahidin Medan adalah menggunakan aksesoris warna, tidak menggunakan minyak yang sudah terlalu lama digunakan, memberikan pelatihan kepada karyawan, dan melakukan promo atau diskon.

Kata Kunci: *Suasana Toko, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan*

Referensi: 35 (2018-2023)