

## ABSTRAK

Nama : Fayza Yovania Br Sembiring  
Program Studi : Manajemen  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan *Store Atmosphere* Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Kenzie Swalayan Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan store atmosphere dan harga terhadap kepuasan konsumen Pada Toko Kenzie Swalayan Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat. Metode yang digunakan dalam penelitian sampel yaitu *non probability sampling* dengan pendekatan *proposive sampling* dengan jumlah responden 138 orang. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara survei dan menyebarkan kuisioner dan data skunder yang diperoleh dari jurnal dan media internet. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode analisis regresi linear berganda, uji asumsi klasik, uji instrumen (validitas dan reliabilitas), pengujian hipotesis dengan menggunakan program SPSS (Statistical Package For The Social Science) versi 22.0. hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan, *store atmosphere*, dan harga berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen pada toko kenzie swalayan. Secara persial variabel kualitas pelayanan, store atmosphere dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada toko kenzie swalayan kecamatan selesai kabupaten langkat. Nilai adjusted R square sebesar 0,544 yang diperoleh variabel-variabel dapat dijelaskan oleh variabel idependen kualitas pelayanan, *store atmosphere* dan harga 54,5% sedangkan sisanya sebesar 46,6% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dianalisis oleh penelitian ini.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, *Store Amosphere*, Harga, Kepuasan Konsumen

## ABSTRACT

*Name* : Fayza Yovania Br Sembiring  
*Study Program* : Management  
*Title* : *The Influence Of Store Atmosphere Service Quality And Prices  
On Consumer Satisfaction at the Kenzie Supermarket in Selesai  
Subdistrict, Langkat Regency.*

*This study aims to determine the effect to store atmosphere, service quality, and price on consumer satisfaction at the Kenzie Supermarket Store, Selesai Subdistrict, Langkat Regency. The method used in sample research in non-probability sampling with a propotional approach with 138 respondents. Primary data are obtained by survey and distributing questionnaires, and secondary data from journals and internet media. The data analysis techniques used are the multiple liniear regression analysis methods, classical assumption testing. Instrument testing (validity and realiability), and hypothesis testing using the SPSS (Statiscal Package For The Social Science) program version 22.0. The simultaneous test results indicate that service quality, store atmosphere, and price affect consumer satisfaction at kenzie supermarkets. In particular,service quality, store atmosphere and price positively and significantly affect consumer satisfaction at kenzie supermarkets in selesai subdistrict, Langkat district. The adjusted R Square value of 0.544 obtained by the variables can be explained by the independent variables service quality, store atmosphere and price 54.5%. In comparison, the remaining 46.6% can be explained by other variables not analyzed by this reseach.*

**Keywords:** *Service Quality, Store Atmosphere, Price, Consumer Satisfaction*