

**PENGARUH *PRODUCT QUALITY* DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP  
*CUSTOMER SATISFACTION***

(Suatu Studi pada Pelanggan Samudra Toserba Banjar)

**ARTIKEL**

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Menempuh Ujian Sidang Sarjana Strata Satu



Oleh,

**SITI MAEMUNAH**  
**NIM. 3402180233**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS GALUH**

**2022**

## ABSTRAK

**Siti Maemunah, NIM. 3402180233. “Pengaruh *Product Quality* Dan *Store Atmosphere* Terhadap *Customer Satisfaction* (Suatu Studi Pada Pelanggan Samudra Toserba Banjar)”. Di bawah bimbingan Dr. Nana Darna, S. E., M. M. (Pembimbing I) dan Lia Yulia, S. E., M. M. (Pembimbing II).**

Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini yaitu: 1). Bagaimana pengaruh *product quality* terhadap *customer satisfaction* pada Samudra Toserba Banjar?; 2). Bagaimana pengaruh *store atmosphere* terhadap *customer satisfaction* pada Samudra Toserba Banjar?; 3). Bagaimana pengaruh *product quality* dan *store atmosphere* terhadap *customer satisfaction* pada Samudra Toserba Banjar? Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu: 1). Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *product quality* terhadap *customer satisfaction* pada Samudra Toserba Banjar. 2). Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *store atmosphere* terhadap *customer satisfaction* pada Samudra Toserba Banjar. 3). Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *product quality* dan *store atmosphere* terhadap *customer satisfaction* pada Samudra Toserba Banjar. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif dimana hasil penelitian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulan. Sedangkan analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi sederhana, analisis regresi linier berganda, analisis koefisien korelasi berganda, koefisien determinasi dan uji F.

Adapun hasil analisis regresi linier berganda diketahui  $Y = 8,353 + 0,220X_1 + 0,309X_2$ , yang diartikan bahwa apabila bobot  $X_1$  bertambah 1 maka bobot  $Y$  akan mengalami kenaikan sebesar 0,220, begitupula apabila  $X_2$  bertambah 1 maka  $Y$  akan mengalami kenaikan sebesar 0,309. Dari hasil analisis koefisien korelasi berganda dapat diketahui bahwa koefisien korelasi antara variabel *product quality* dan *store atmosphere* terhadap *customer satisfaction* yaitu sebesar 0,565. Berdasarkan tabel angka 0,565 berada antara 0,40-0,599 yang artinya sedang. Saran dari peneliti dalam penelitian ini yaitu: 1) *product quality* yang diberikan Samudra Toserba sudah baik, namun alangkah baiknya untuk aspek ciri-ciri atau keistimewaan lebih ditingkatkan dengan cara melakukan pengecekan barang yang lebih intensif dan menambah variasi produk sejenis dengan harga yang beragam. 2) *store atmosphere* yang ditampilkan Samudra Toserba sudah baik, namun alangkah baiknya untuk aspek fasilitas lebih ditingkatkan dengan cara memperbaiki pemasangan tanda petunjuk arah agar mudah dibaca dan dilihat pelanggan ketika mencari produk. 3) *customer satisfaction* yang diberikan Samudra Toserba Banjar sudah baik, namun alangkah baiknya, untuk aspek fasilitas penunjang lebih ditingkatkan dengan cara menambah fasilitas lain sebagai daya tarik pelanggan. 4) Bagi pihak lain untuk penelitian selanjutnya diharapkan penelitian ini bisa jadi bahan perbandingan dan referensi. Dan diharapkan menambah variabel yang akan diteliti karena hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh lain yang mempengaruhi *customer satisfaction*

***Kata Kunci : Product Quality, Store Atmosphere, Dan Customer Satisfaction***

## DAFTAR PUSTAKA

- Barry Barman dan Joel R. Evan. 2014. *Retail Mangement dialih bahasakan oleh Lina Salim, 12 th Edition*. Jakarta: Pearson.
- Bob Foster. 2012. *Manajemen Ritel*. Bandung: Alfabeta.
- D. Nana & Herlina, E. (2018). Memilih Metode Penelitian Yang Tepat: Bagi Penelitian Bidang Ilmu Manajemen. *Jurnal Ekonologi Ilmu Manajemen*, 5(1),287-292. Available:<https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/ekonologi/article/view/1359>
- Febiola Merentek, Yumi, Joyce Lopian, Agus Supandi Soegoto. 2017. PENGARUH KUALITAS PRODUK, SUASANA TOKO DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA KFC BAHU MALL MANADO. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 5 (3). Diakses tanggal 20-12-2021.
- Finthariasari, Meilaty, Sri Ekowati, Roy Krisna. 2020. PENGARUH KUALITAS PRODUK, DISPLAY LAYOUT DAN VARIASAI PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN. *Ekombis Review: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis* 8 (2), 149-159. Diakses tanggal 20-12-2021.
- Kotler, Philip and Amstrong , Garry. 2013. *Principles Of Marketing New Jersey* : Pearson Prentice Hall, USA.
- Kotler, Philip and Amstrong , Garry. 2014. *Principles Of Marketing New Jersey* : Pearson Prentice Hall, USA.
- Kotler, Philip dan Amstrong , Garry. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi 9. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.
- Kotler, Phillip. 2014. *Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jilid 2*. Jakata: Prenhalindo.
- Lupiyoadi, Rambat. 2012. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat.
- Marwanto, Aris. 2015. *Merketing Sukses*. Yogyakarta: KOBIS.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*, ed.3. Yogyakarta: Andi