

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Menciptakan *Consumer Satisfaction* Melalui *Store Atmosphere*, *Service Quality* dan *Merchandise*” (studi kasus pada Pada Distro King Strike Clothing Demak). Dalam rangka mewujudkan *consumer satisfaction* diperlukan adanya *store atmosphere* yang baik, *service quality* yang baik dan maksimal, serta *merchandise* yang berkualitas dan lengkap, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari *store atmosphere*, *service quality* dan *merchandise* terhadap *consumer satisfaction* pada Distro King Strike Clothing Demak. Dalam penelitian yang dilakukan ini populasinya adalah seluruh pembeli yang datang dan membeli di Distro King Strike Clothing Demak. Jumlah sampel yang diteliti dalam penelitian adalah sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *Accidental sampling*. Dalam penelitian ini metode analisis yang digunakan untuk menganalisis data penelitian adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *store atmosphere* (x1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *consumer satisfaction* (y), sementara variabel *service quality* (x2) dan *merchandise* (x3) berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap *consumer satisfaction* (y).

Kata kunci: *Store atmosphere, Service quality, Merchandise and Consumer satisfaction*

ABSTRACT

This study entitled "Creating Consumer Satisfaction Through Store Atmosphere, Service Quality and Merchandise" (a case study on the On Strike King Distro Clothing Demak). In order to achieve consumer satisfaction necessary to store a good atmosphere, good service quality and maximum, as well as merchandise quality and complete, the purpose of this study was to determine the effect of store atmosphere, service quality and merchandise at the consumer satisfaction on the Distro King Strike Clothing Demak. The number of samples examined in the study were 100 respondents. The sampling technique was performed using accidental sampling technique. In this study the methods of analysis used to analyze the research data is a multiple linear regression. The results showed that the variable store atmosphere (x1) positive and significant impact on consumer satisfaction (y), while the variable service quality (x2) and merchandise (x3) positive but not significant effect on consumer satisfaction (y).

Keywords: Store atmosphere, Service quality, Merchandise and Consumer satisfaction