

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara *service quality*, *store atmosphere*, kepuasan pelanggan, dan keputusan pembelian di Pasaraya Sri Ratu Semarang. Pengumpulan data dilakukan dengan study sensus. Dalam penelitian ini populasi yang diteliti berjumlah 100 orang, dan data yang diperoleh dengan kuesioner. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS 16. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, *store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, *store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, kepuasan pelanggan signifikan terhadap keputusan pembelian di Pasaraya Sri Ratu Semarang.

Kata kunci : *Service Quality*, *Store Atmosphere*, Kepuasan Pelanggan, dan Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine whether there is influence between service quality, store atmosphere, customer satisfaction, and purchasing decisions in Pasaraya Sriratu Semarang. Study data was collected through the census. In this study, the studied population of 100 people, and the data obtained by questionnaire. Methods of data analysis in this research is multiple linear regression analysis using SPSS 16. The results of this study showed that the variables of service quality and significant positive effect on customer satisfaction, store atmosphere positive and significant impact on customer satisfaction, service quality and significant positive effect on purchasing decisions, store atmosphere positive and significant impact on purchasing decisions, customer satisfaction significantly influence purchase decisions in Pasaraya Sriratu Semarang.

Keywords: *Service Quality, Atmosphere Store, Customer Satisfaction and Purchase Decision*