

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus Pada Putri Duyung Ancol)**

RINGKASAN

Ditha Dwi Agustin

dwiditha8@gmail.com

Penelitian berjudul Pengaruh *Store Atmosphere* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Putri Duyung Ancol. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tanggapan konsumen mengenai *store atmopshere*, kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan konsumen di Putri Duyung Ancol. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verivikatif dengan menggunakan sampel sebanyak 100 reponden diperoleh dengan teknik pengumpulan data kuesioner untuk mendapatkan data primer. Dan menggunakan program *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) untuk menganalisis. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan hasil bahwa variabel *store atmosphere* dan kualitas pelayanan terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Putri Duyung Ancol.

Kata kunci: *Store Atmosphere*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

**THE EFFECT OF STORE ATMOSPHERE AND SERVICE QUALITY ON
CUSTOMER SATISFACTION
(A Case Study on *Putri Duyung* Ancol)**

ABSTRACT

Ditha Dwi Agustin
dwiditha8@gmail.com

This study aims to find out the effect of store atmosphere and service quality on customer satisfaction of *Putri Duyung* Ancol. The study observes consumer responses regarding store atmosphere, service quality and customer satisfaction levels at *Putri Duyung*, Ancol. The research method used is descriptive and verification methods. Primary data collection was carried out by distributing questionnaires to 100 samples. Data analysis was performed using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) program. The results showed that the store atmosphere and service quality variables have a significant influence on customer satisfaction of *Putri Duyung*, Ancol.

Keywords: Store Atmosphere, Service Quality, Customer Satisfaction