

ANALYSIS OF THE IMPACT OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY, LOCATION, AND ATMOSPHERE STORES ON CONSUMER SATISFACTION IN RESTAURANT & CAFE UJE BP PADANG

Widia Wahyu Syafitri¹, Yulihar Mukhtar², Lindawati³

^{1,2,3}*Department of Management, Faculty of Economics and Business, Bung Hatta University*
Email : widyawahyusyafitri@gmail.com yul_mukhtar@yahoo.com Linda@yahoo.co.id

ABSTRACT

This study discusses the quality of service, service quality, location, and atmosphere of the store to consumer satisfaction in restaurant & cafe bagindo UJE BP. The population in this study are all consumers who buy and buy food or drinks at restaurant & cafe bagindo UJE BP that are not known with certainty, with a total sample of 138 people. The sampling technique uses purposive sampling method. The type of data used is primary data through questionnaires. The data analysis method used is multiple linear regression analysis. Hypothesis testing using statistical T-test to prove the effect of independent variables on the dependent variable partially or individually.

From the results of the study found positive and significant product quality on customer satisfaction so that the decision is accepted hypothesis. Quality of service is positive and significant to customer satisfaction. Location has a positive and significant impact on customer satisfaction so that the decision is accepted by the hypothesis. Positive store atmosphere and no significant impact on customer satisfaction.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Location, Store Atmosphere, Consumer Satisfaction

ANALISIS DAMPAK KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTAURANT & CAFE UJE BP PADANG

Widia Wahyu Syafitri¹, Yulihar Mukhtar², Lindawati³

^{1,2,3} Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta

Email : widyawahyusyafitri@gmail.com yulihar@yahoo.com linda@yahoo.co.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak kualitas produk, kualitas pelayanan, lokasi, dan store atmosphere terhadap kepuasan konsumen pada Restaurant & Cafe Uje BP Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang membeli dan mengkonsumsi makanan atau minuman pada Restaurant & Cafe Uje BP Padang yang tidak diketahui dengan pasti jumlahnya, dengan jumlah sampel sebanyak 138 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Jenis data yang digunakan adalah data primer melalui penyebaran kuesioner. Metode analisa data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Uji hipotesis dengan menggunakan uji T-test statistik untuk membuktikan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial atau individu.

Dari hasil penelitian ditemukan kualitas produk berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen sehingga keputusannya hipotesis diterima. Kualitas pelayanan berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen sehingga keputusannya hipotesis diterima. Lokasi berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen sehingga keputusannya hipotesis diterima. *Store atmosphere* positif dan tidak berdampak signifikan terhadap kepuasan konsumen sehingga keputusannya adalah hipotesis ditolak.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Lokasi, *Store Atmosphere*, Kepuasan Konsumen