

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Lokasi, Fasilitas, dan *Store atmosphere* terhadap kepuasan konsumen Ramen Master Cabang Lumajang. Latar belakang dari penelitian ini dilandasi oleh tingginya persaingan bisnis kuliner di wilayah Lumajang, khususnya pada restoran dengan konsep Jepang yang semakin diminati. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan analisis regresi linier berganda secara parsial, menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 84 responden yang merupakan konsumen Ramen Master. Kuesioner mengukur variabel Lokasi, Fasilitas, dan *Store Atmoshpere* terhadap kepuasan konsumen dengan menggunakan skala likert. Metode pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling*. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen. Analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS 1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, Lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan fasilitas dan *store atmosphere* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,614 atau 61,4% menunjukkan bahwa 61,4% variasi kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh Lokasi, Fasilitas, dan *Store Atmoshpere* sedangkan 38,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : Lokasi, Fasilitas, *Store Atmoshpere*, dan Kepuasan Konsumen



ABSTRACT

This research aims to determine the effect of location, facilities, and store atmosphere on customer satisfaction at Ramen Master Branch Lumajang. The background of this research is based on the intense competition in the culinary business in the Lumajang area, especially among Japanese-themed restaurants that are increasingly in demand. The method used in this research is a quantitative approach will partial multiple linear regression analysis, using primary data collected through questionnaire distributed to 84 respondents who are customer of Ramen Master. The questionnaire measured to variables of location, facilities, and store atmosphere in relation to customer satisfaction using a Likert scale. The sampling technique used was accidental sampling. The independent variables in this research are location, facilities, and store atmosphere, while the dependent variable is customer satisfaction. Data analysis was carried out using multiple linear regression with the help of SPSS 21. The result of the research show what, partially, location has no significant effect on customer satisfaction. Meanwhile, facilities and store atmosphere have a significant effect on customer satisfaction. The coefficient of determination (R^2) is 0,614 or 61,4% indicating that 61,4% of the variation in customer satisfaction can be explained by location, facilities, and store atmosphere, while the remaining 38.6% is influenced by other factors not examined in this research.

Keywords : Location, Facilities, Store Atmosphere, and Customer Satisfaction