

PENGARUH SUASANA TOKO, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TROPICAL ANTS UBUD

Abstrak

Perkembangan teknologi mengakibatkan perubahan terhadap kehidupan masyarakat. Dengan era yang globalisasi seperti saat ini, *coffe shop* mulai banyak bermunculan dengan keunggulan yang diberikan. Ini mengakibatkan Tropical Ants Ubud harus terus berkembang dalam menarik pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh suasana toko, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada tropical ants ubud.

Penelitian ini dilakukan di seputaran Triopical Ants Ubud yang berada di daerah Ubud, dengan menggunakan sampel sebanyak 100 orang responden. Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa suasana toko, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Tropical Ants Ubud. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan serta bahan pengembangan bagi Tropical Ants Ubud dan sebagai sumber informasi untuk merumuskan strategi pemasaran yang semakin menarik dan berkembang di dalam menghadapi pesaing.

Kata Kunci: Suasana Toko, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan



UNMAS DENPASAR