

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis suasana toko dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di Alfamart Km2 Pasir Panjang Kota Kupang. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 96 responden yang berbelanja di alfamart km2 pasir Panjang kota kupang. Data dalam penelitian ini diperoleh dari kuisisioner sesuai tujuan penelitian. Teknik analisis menggunakan analisis deskriptif, regresi berganda, dengan uji hipotesis yaitu uji T (simultsn), uji F (parsial) dan koefisien determinasi (R<sup>2</sup>). Pembahasan dalam penelitian ini menjelaskan mengenai analisis suasana toko dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di Alfamart Km2 Pasir Panjang Kota Kupang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu suasana toko dan kualitas layanan merupakan variabel yang berpengaruh terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan konsumen. Analisis suasana toko terhadap kepuasan konsumen dari hasil perhitungan regresi diperoleh nilai koefisien regresi suasana toko sebesar 0,2 selain itu, signifikan  $0,04 < 0,05$  sehingga dapat dikatakan bahwa variabel suasana toko mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Analisis kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen berdasarkan hasil perhitungan regresi diperoleh nilai koefisien regresi untuk kualitas layanan sebesar 0,2 selain itu, nilai signifikan  $0,04 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pengaruh suasana toko dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen. Dari hasil analisis regresi dapat diketahui bahwa secara Bersama-sama variabel independent memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Hal ini dibuktikan dari nilai f hitung sebesar 8.733 lebih besar dari dibandingkan nilai F tabel sebesar 3.094 dengan nilai signifikan (sig) 0,00 karena nilai signifikan (sig) jauh lebih kecil dari 0,05 maka model regresi dapat dikatakan bahwa suasana toko kualitas layanan secara Bersama-sama atau secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Alfamart Km2 Pasir Panjang Kota Kupang.

**Kata Kunci : Suasana Toko, Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen.**