

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah atribut citra toko seperti barang dagang, promosi, fasilitas, pelayanan, kenyamanan, dan suasana toko memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen toko buku Gramedia Sudirman Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner dan dihitung menggunakan bantuan SPSS 20. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive, accidental sampling* dengan jumlah data yang digunakan 100 responden. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda, uji asumsi klasik. Hasil penelitian ini yaitu barang dagang, promosi, fasilitas, pelayanan, kenyamanan, dan suasana toko berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Variabel barang dagang merupakan variabel terbesar yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Secara parsial variabel fasilitas, pelayanan dan kenyamanan toko tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen sedangkan variabel barang dagang, promosi, dan suasana toko berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen toko buku Gramedia Sudirman Yogyakarta. Secara simultan semua variabel citra toko barang dagang, promosi, fasilitas, pelayanan, kenyamanan, dan suasana toko berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen toko buku Gramedia Sudirman Yogyakarta.

Kata kunci : citra toko, kepuasan konsumen, toko buku Gramedia

ABSTRACT

This research aims to find out whether store image attributes like merchandise, promotion, facilities, service, convenience and store atmosphere have influence to customer satisfaction Gramedia Sudirman bookstore Yogyakarta. The research uses quantitative research method with questionnaire and calculated with SPSS 20. Sampling was done by using purposive, accidental sampling with the amount of data by 100 respondent. Analysis method using multiple linear regression, and classic assumption test. The result of the research is merchandise, promotion, facilities, service, convenience and store atmosphere have positive influence to customer satisfaction. Merchandise variable be the biggest variabel that affect customer satisfaction. Partially variable like a facilities, service and convenience store no significant effect to customer satisfaction. While merchandise, promotion, and store atmosphere variable significant effect to customer satisfaction Gramedia Sudirman bookstore Yogyakarta. Simultaneously variable like merchandise, promotion, facilities, service, convenience and store atmosphere significant effect to customer satisfaction Gramedia Sudirman bookstore Yogyakarta.

Keywords : store image, customer satisfaction, gramedia bookstore