

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, lokasi, promosi, dan fasilitas *mall* terhadap kepuasan pengunjung Ciputra *World Mall* Surabaya. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Sumber data penelitian ini merupakan data primer yang berasal dari sampel yaitu pengunjung Ciputra *World Mall* Surabaya. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan Kuesioner kepada 50 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Hasil temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung Ciputra *World Mall* Surabaya (2) secara parsial lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung Ciputra *World Mall* Surabaya (3) secara parsial promosi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung Ciputra *World Mall* Surabaya (4) secara parsial fasilitas *mall* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung Ciputra *World Mall* Surabaya (5) secara simultan kualitas pelayanan, lokasi, promosi dan fasilitas *mall* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung Ciputra *World Mall* Surabaya. Dan pada penelitian ini variabel Kualitas Pelayanan yang paling mempengaruhi kepuasan pengunjung.

Kata kunci : kualitas pelayanan, lokasi, promosi, fasilitas *mall* dan kepuasan pengunjung.

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effects of service quality, location, promotion, and mall facilities toward satisfaction of Ciputra World Mall Surabaya visitors. This type of research is quantitative. The primary data source of this research is from sample of visitors to Ciputra World Mall Surabaya. Data collection was carried out by distributing questionnaire to 50 respondents. Sampling using accidental sampling technique. This study used multiple linear regression analysis methods. The findings of this study indicate that: (1) partially the quality of service significantly influences the satisfaction of visitors to Ciputra World Mall Surabaya (2) partially the location significantly influences the satisfaction of visitors to Ciputra World Mall Surabaya (3) partially the promotion has a significant effect to the satisfaction of Ciputra World Mall Surabaya visitors (4) partially the facility mall does not significantly influence the satisfaction of Ciputra World Mall Surabaya visitors (5) simultaneously the quality of service, location, promotion and mall facilities significantly influence the satisfaction of Ciputra World Mall Surabaya visitors. And in this study, the most influences visitor satisfaction is service quality variable.

Keywords : service quality, location, promotions, mall facilities and visitor satisfaction.