

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *atmosfer store, keragaman produk, harga produk serta kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Ace Hardware Indonesia cabang Waru Sidoarjo* untuk dapat meraih hati para pelanggan serta loyal untuk datang dan membeli di store tersebut. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu, penelitian yang menitikberatkan pada pengujian hipotesa dengan alat Analisa metode statistik dan menghasilkan kesimpulan yang dapat digeneralisasikan. Sampel pada penelitian ini adalah pelanggan yang berkunjung dan melakukan transaksi minimal sebanyak 2 kali di Ace Hardware cabang Waru Sidoarjo. Metode pengambilan sampel penelitian ini menggunakan metode Analisa regresi berganda. Hasil dari penelitian ini adalah : (1) *Atmosfer Store* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (2) *Keragaman Produk* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (3) *Harga Produk* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (4) *Kualitas Pelayanan* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dan ini menunjukkan bahwa konsumen merasa *atmosfer store, keragaman produk, harga produk serta kualitas pelayanan* sangat berpengaruh penting terhadap kepuasan pelanggan.

***Kata Kunci : Atmosfer store, keragaman produk, harga produk, kualitas pelayanan***

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to analyze the effect of store atmosphere, product diversity, product prices and service quality on customer satisfaction at PT. Ace Hardware Indonesia Waru Sidoarjo branch to be able to win the hearts of customers and loyal to come and buy at the store. This research was conducted using a quantitative approach that is, research that focuses on testing hypotheses with statistical analysis tools and producing conclusions that can be generalized. The sample in this study were customers who visited and made transactions at least 2 times at Ace Hardware, Waru Sidoarjo branch. The sampling method of this study uses multiple regression analysis. The results of this study are: (1) Store atmosphere has a significant effect on customer satisfaction, (2) Product diversity has a significant effect on customer satisfaction, (3) Product prices have a significant effect on customer satisfaction, (4) Service Quality has a significant effect to customer satisfaction. And this shows that consumers feel the store atmosphere, product diversity, product prices and service quality are very important influences on customer satisfaction.*

**Keywords : Store Atmosphere, Product Diversity, Product Prices and Service Quality**