

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan, *store atmosphere* terhadap pembelian ulang dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (studi kasus pada pelanggan Timberland Tunjungan Plaza). Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang berisi 20 butir pernyataan yang disebar kepada 66 responden dengan pernyataan yang disesuaikan dengan variabel-variabel yang ingin diteliti yaitu pengaruh kualitas pelayanan, dan *store atmosphere* terhadap pembelian ulang dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Penelitian ini mengambil lokasi di Timberland Tunjungan Plaza dengan menggunakan teknik sampel secara kebetulan (*accidental*). Teknik analisa yang digunakan adalah Analisis Jalur (*Path Analysis*) untuk mengetahui kausalitas antar variabel yang dianalisis. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan: (1) Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Timberland Tunjungan Plaza (2) *Store atmosphere* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Timberland Tunjungan Plaza (3) Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Timberland Tunjungan Plaza melalui pembelian ulang (4) *Store atmosphere* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Timberland Tunjungan Plaza melalui pembelian ulang (5) Pembelian ulang tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Timberland Tunjungan Plaza.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Store Atmosphere, Pembelian Ulang, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to analyze service quality, store atmosphere for repurchase with customer satisfaction as an intervening variable (case study on Timberland Tunjungan Plaza customers). Data collection in this study used a questionnaire containing 20 items that were distributed to 66 respondents with statements tailored to the variables to be examined, namely the influence of service quality, and store atmosphere on repurchase with customer satisfaction as an intervening variable. This research took place in Timberland Tunjungan Plaza using accidental sampling techniques. The analysis technique used is Path Analysis to find out the causality between the variables analyzed. Based on the results of the research that has been done: (1) Service quality does not affect Timberland Tunjungan Plaza customer satisfaction (2) Store atmosphere has a significant effect on Timberland Tunjungan Plaza customer satisfaction (3) Service quality has no significant effect on Timberland Tunjungan Plaza customer satisfaction through repurchase (4) Store atmosphere has a significant effect on Timberland Tunjungan Plaza customer satisfaction through repurchase (5) Repurchase does not affect Timberland Tunjungan Plaza customer satisfaction

Keywords: Service Quality, Store Atmosphere, Repurchase, Customer Satisfaction.