

## ABSTRAK

**Trisnawan. NIM 7133210075 “ Pengaruh Desain Produk dan Suasana Toko Terhadap Kepuasan Konsumen yang Berdampak Kepada Perilaku *Word of Mouth* Studi pada Sosmed Cafe Medan ”.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Desain Produk dan Suasana Toko terhadap Kepuasan Konsumen yang Berdampak Kepada Perilaku *Word of Mouth* . Sampel dari penelitian ini sebanyak 104 responden yang merupakan Konsumen Sosmed Cafe Medan. Pengujian yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji kualitas data, uji asumsi klasik . Untuk pengujian Hipotesis menggunakan uji t dan uji pengaruh variabel intervening.

Dari hasil uji validitas setiap indikator variabel dinyatakan valid sehingga dapat digunakan dalam penelitian. uji reabilitas angket diperoleh alpha cronbach untuk masing – masing variabel yaitu 0,824 untuk variabel  $X_1$  , 0,598 untuk variabel  $X_2$ , 0,822 untuk variabel Z dan 0,645 untuk variabel Y. Nilai ini lebih besar dari taraf signifikansi  $r_{tabel}$  yaitu 0,360.

Analisis data masing - masing variabel diperoleh persamaan regresi berganda  $Z = 7,663 + 0,343X_1 + 0,414X_2 + e$  untuk model 1 ( satu ). Dan  $Y = -3,124 + 0,153X_1 + 0,239X_2 + 0,437Z + e$  untuk model 2 ( dua ) . Diperoleh nilai  $R^2$  sebesar 0,456 untuk model 1 ( satu ) yang berarti  $X_1$  dan  $X_2$  menjelaskan pengaruh terhadap variabel Z sebesar 45,6 % sedangkan sisanya dijelaskan variabel diluar penelitian dan nilai  $R^2$  sebesar 0,701 untuk model 2 ( dua ) yang berarti  $X_1$  dan  $X_2$  menjelaskan pengaruh terhadap variabel Z sebesar 70,1 % sedangkan sisanya dijelaskan variabel diluar penelitian.

Uji hipotesis secara parsial bahwa  $X_1$  dan  $X_2$  berpengaruh positif dan signifikan terhadap Z dengan tingkat signifikansi 5 % yang artinya hipotesis diterima. Untuk uji pengaruh variabel intervening dengan menggunakan uji sobel menyatakan bahwa  $Z_{hitung} > Z_{tabel}$  sehingga hipotesis variabel  $X_1$  berpengaruh terhadap Y melalui Z dan variabel  $X_2$  berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y melalui Z. Hal ini menyatakan bahwa hipotesis uji variabel intervening diterima.

***Kata Kunci : Desain Produk, Suasana Toko, Kepuasan Konsumen, Perilaku  
Word of Mouth***

## ABSTRACT

**Trisnawan. NIM 7133210075 "The Influence of Product Design and Store Atmosphere Against Consumer Satisfaction Affecting Behavior Word of Mouth Studies at Sosmed Cafe Medan".**

This study aims to determine the effect of Product Design and Store Atmosphere on Consumer Satisfaction Affecting Behavior Word of Mouth. Samples from this study as many as 104 respondents who are Consumers Sosmed Cafe Medan. The test used in this study is the data quality test, the classical assumption test. For Hypothesis testing use t test and influence intervening variable test.

From the validity test results of each indicator variable is declared valid so it can be used in research. Test of questionnaire reliability obtained by alpha cronbach for each variables that is 0,824 for variable  $X_1$ , 0,598 for variable  $X_2$ , 0,822 for variable of Z and 0,645 for variable Y. This value is bigger than level of significance  $r_{table}$  that is 0,360. Data analysis of each variable is obtained by multiple regression equation  $Z = 7,663 + 0,343X_1 + 0,414X_2 + e$  for model 1 (one). And  $Y = -3,124 + 0,153X_1 + 0,239X_2 + 0,437Z + e$  for model 2 (two). Obtained value of  $R^2$  equal to 0,456 for model 1 (one) meaning  $X_1$  and  $X_2$  explain influence to variable Z equal to 45,6% while the rest explained variable outside research and value  $R^2$  equal to 0,701 for model 2 (two) meaning  $X_1$  and  $X_2$  explain influence To variable of Z equal to 70,1% while the rest explained variable outside research.

Partially tested hypothesis that  $X_1$  and  $X_2$  have positive and significant effect to Z with significance level 5% which means hypothesis accepted. To test the influence of intervening variable by using test of sobel states that  $Z_{count} > Z_{table}$  so hypothesis variable  $X_1$  have positive and significant influence to Y through Z and variable  $X_2$  have positive and significant effect to Y through Z. This states that intervening variable test hypothesis accepted.

**Keywords:** *Product Design, Store Atmosphere, Consumer Satisfaction, Behavior Word of Mouth*