

ABSTRAK

Lolita Sari Lesmana, NIM. 7123210034. Pengaruh Kepercayaan Konsumen dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Brastagi Supermarket Cambridge Medan. Skripsi Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan, Tahun 2016.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kepercayaan konsumen dan lingkungan fisik terhadap kepuasan konsumen pada Brastagi Supermarket Cambridge Medan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang berbelanja di Brastagi Supermarket Cambridge Medan selama satu minggu yang berjumlah 10.600 orang dan yang menjadi sampel dalam penelitian ini sebanyak 385 orang dengan menggunakan metode *Purposive Sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan angket. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model regresi linear berganda dan pengujian hipotesis uji t, uji f dan koefisien determinasi yang sebelumnya data telah diuji menggunakan uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik. Pengolahan data menggunakan SPSS 22,0 *for windows*.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang menggunakan uji statistik diperoleh model regresi penelitian yaitu $\hat{Y} = 7,995 + 0,451 X_1 + 0,241 X_2 + e$. Koefisien regresi Kepercayaan Konsumen (X_1) sebesar 0,451 dengan thitung sebesar 10,763 dan signifikansi 0,000 ($p < 0,05$), maka secara parsial variabel kepercayaan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Koefisien regresi Lingkungan Fisik (X_2) sebesar 0,241 dengan thitung 5,576 dan signifikansi 0,000 ($p < 0,05$), maka secara parsial variabel lingkungan fisik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji F ANOVA diperoleh $F_{hitung} = 131,087$ dengan signifikan 0,000 maka H_a diterima, yaitu kepercayaan konsumen dan lingkungan fisik mempengaruhi kepuasan konsumen pada Brastagi Supermarket Cambridge Medan. Dengan Nilai *R square* sebesar 0,407 yang artinya kepuasan konsumen sebesar 40,7% dipengaruhi oleh kepercayaan konsumen dan lingkungan fisik dan sisanya 59,3% dipengaruhi faktor lain diluar variabel penelitian.

Dari hasil analisis ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kepercayaan konsumen dan lingkungan fisik terhadap kepuasan konsumen pada Brastagi Supermarket Cambridge Medan.

Kata kunci: Kepercayaan Konsumen, Lingkungan Fisik, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Lolita Sari Lesmana, NIM. 7123210034. The Influence of Trust and Servicescape to Customer Satisfaction at Brastagi Supermarket Cambridge Medan. Thesis Department of Management Faculty of Economics State University Of Medan, 2016.

The purpose of this research is to identify and explain the influence of trust and servicescape to customer satisfaction at Brastagi Supermarket Cambridge Medan. The population of this research is all the customer who shopping in Brastagi Supermarket Cambridge Medan for a week, those are 10.600 people and the samples in this research are 385 people with Purposive sampling method. Data collected technique is use observation and questionnaires. Data analysis technique in this research is use multiple regression analysis and shypothesis trial is use t test, f test and coefficient of determination that previously the data have been tested by using validity test, reliability test and Classic assumption test. Data processing is use SPSS 22,0 *for windows*.

Based on the result of data analysis that used statistical test obtained the rult ofthe regression equation $\hat{Y} = 7,995 + 0,451 X_1 + 0,241 X_2 + e$. Coefficient regression of trust (X_1) is 0,451 with t_{count} 10,763 dan significant 0,000 ($p < 0,05$), then the partial variable of trust take effect positively and significant to customer satisfaction. Coefficient regression of servicescape (X_2) is 0,241 with t_{count} 5,576 and significant 0,000 ($p < 0,05$), then the partial variable servicescape take effect positively and significant to customer satisfaction. The results test ANOVA $F_{count} = 131,087$ with the significant 0,000 means H_a accepted, that is trust and servicescape influence the customer satisfaction at Brastagi Supermarket Cambridge Medan. With the value of *R square* is 0,407 that means the customer satisfaction 40,7% is influenced by trust and servicescape and the rest 59,3% is influenced by the other factor outside this research variable.

From the results of this analysis can be concluded that there is a significant influence between trust and servicescape to customer satisfaction at Brastagi Supermarket Cambridge Medan.

Keywords: *Trust, Servicescape, Customer Satisfaction*