

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP *REVISIT INTENTION*
YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN
(Survey pada Konsumen *Bioderm Clinic* Padang)**

TESIS



**PROGRAM STUDI S2 MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG 2019**

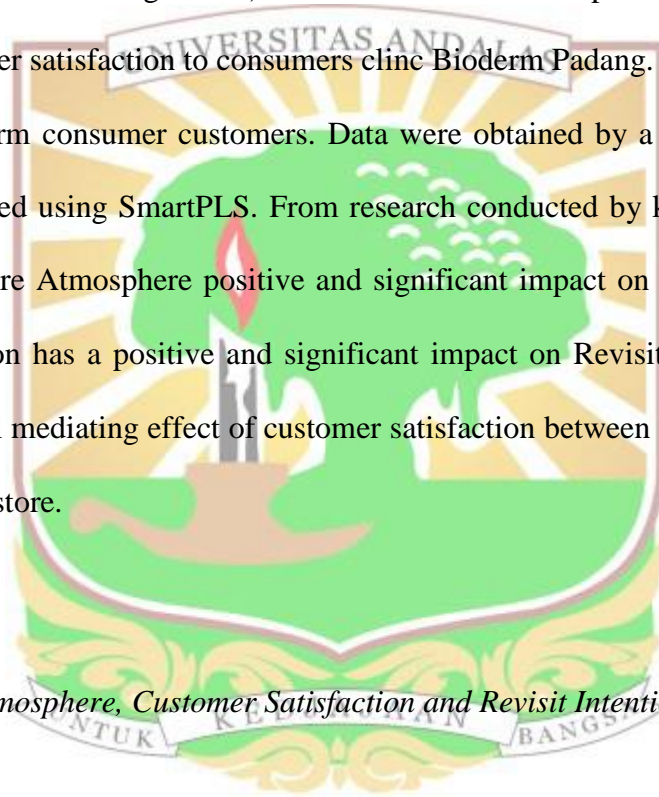
THE EFFECT OF STORE ATMOSPHERE ON REVISIT INTENTION THAT IS INMEDIATION BY CUSTOMER SATISFACTION

(Survey on Padang Bioderm Clinic Consumer)

ABSTRACT

This study aims to: 1). How to Store Atmosphere affect customer satisfaction of consumers of Bioderm clinic Padang, 2). How to influence customer satisfaction to consumers Bioderm Clinic Revisit Intention Padang and 3) How does Store Atmosphere on Revisit Intention mediated by customer satisfaction to consumers clinic Bioderm Padang. The research object is clinic Padang Bioderm consumer customers. Data were obtained by a questionnaire survey. This analysis is tested using SmartPLS. From research conducted by known hypothesis test showed that the Store Atmosphere positive and significant impact on customer satisfaction. Customer satisfaction has a positive and significant impact on Revisit Intention. concluded that there is a partial mediating effect of customer satisfaction between the atmosphere on the intention to re-visit store.

Keywords: *Store Atmosphere, Customer Satisfaction and Revisit Intention.*



Pengaruh *Store Atmosphere* Terhadap *Revisit Intention* Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Survey pada Konsumen *Bioderm Clinic* Padang)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk: 1). Menganalisa pengaruh *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Pelanggan konsumen *Bioderm Clinic* Padang. 2). Menganalisa pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap *Revisit Intention* konsumen *Bioderm Clinic* Padang. 3). Menganalisa pengaruh *Store Atmosphere* terhadap *Revisit Intention* yang dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan konsumen *Bioderm Clinic* Padang. Data didapatkan dengan survei kuesioner. Analisis ini diuji menggunakan SmartPLS. Dari penelitian yang dilakukan dengan uji hipotesis diketahui menunjukkan bahwa *Store Atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap *Revisit Intention*. menyimpulkan bahwa ada efek mediasi parsial kepuasan pelanggan antara *Atmosphere* pada niat untuk mengunjungi kembali toko.

Kata kunci: *Store Atmosphere*, Kepuasan Pelanggan dan *Revisit Intention*.

