

ABSTRAK

**PENGARUH SUASANA TOKO TERHADAP MINAT BELI ULANG
KONSUMEN PADA KFC KEDATON BANDAR LAMPUNG**

Oleh

ANDRI BRAMANTO

Saat ini aktivitas dan mobilitas masyarakat yang tinggi, membuat masyarakat menginginkan suatu hal yang bersifat praktis dalam hal pemenuhan kebutuhan primernya. Hal ini merupakan salah satu faktor yang membuat usaha *fast food service* masih sangat digemari dan menjadikan persaingan dalam bisnis ini menjadi semakin ketat. Namun perubahan gaya hidup, selera dan tata cara dalam menikmati atau mengkonsumsi makanan pada masyarakat perkotaan khususnya kota Bandar Lampung, membuat KFC untuk terus berinovasi dan berimprovisasi kepada ide-ide baru mengenai tempat makan yang dianggap lebih disukai.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh suasana toko yang terdiri dari variabel bagian luar toko, bagian dalam toko, tata letak toko dan dekorasi pemikat toko terhadap minat beli ulang konsumen pada KFC Kedaton, Bandar Lampung.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif dan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yaitu dengan penelitian

pustaka, wawancara dan penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala likert untuk mengukur jawaban responden. Metode pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* dengan *teknik purposive sampling* yaitu memilih sampel berdasarkan kriteria tertentu. Sampel pada penelitian ini sebanyak 100 orang yang kemudian dilakukan perhitungan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel suasana toko yang terdiri dari bagian luar toko (X1), bagian dalam toko (X2), tata letak toko (X3) dan dekorasi pemikat toko (X4) diketahui mempengaruhi minat beli ulang konsumen pada KFC Kedaton Bandar Lampung sebesar 47,4% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak terdapat pada penelitian. Variabel bagian dalam toko memiliki pengaruh yang terbesar berdasarkan hasil uji t dengan nilai t hitung $>$ t tabel ($4,671 > 1,985$) dan nilai total skor sebesar 379. Untuk meningkatkan kinerja variabel dekorasi pemikat toko, KFC sebaiknya dapat menghadirkan pengaturan tema yang sesuai dengan suatu musim tertentu. Hal ini dapat dilakukan agar para konsumen merasa nyaman dan tertarik untuk berkunjung ke KFC Kedaton kembali.

Keywords: Suasana Toko, Bagian Luar Toko, Bagian Dalam Toko, Tata Letak Toko, Dekorasi Pemikat Toko dan Minat Beli Ulang