

## ABSTRAK

**Haryanto Rahman, 931 411 147, 2015.** “ *Pengaruh Store Image Terhadap Kepuasan Pelanggan*”. Skripsi. Program Studi S1 Manajemen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I (Raflin Hinelu, S.Pd., M.Si), dan Pembimbing II (Ramlan Amir Isa, SE., MM)

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel X (*Store image*) merupakan variabel *independen* (bebas) terhadap variabel Y (Kepuasan pelanggan) merupakan variabel *dependen* (terikat). Instrument yang digunakan adalah data primer serta untuk menganalisis data digunakan analisis regresi linear sederhana.

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan *Store Image* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Karsa Utama Kota Gorontalo dengan hasil uji diperoleh persamaan regresi linear yaitu  $\hat{Y} = 10,635 + 0,571X$  dan pengujian hipotesis ini diperoleh nilai  $t_{hitung} = 6,364$ . dengan menggunakan batas signifikan  $\alpha = 0,05$  didapat  $t_{tabel (95\% ; 67-1)}$  sebesar 1,668. Dari hasil tersebut maka kriteria pengujian yaitu  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $P_{value} < \alpha$  yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian hipotesis uji t variabel *store image* memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan dan koefisien determinasi sebesar 0,384% yang artinya terdapat pengaruh *store image* terhadap kepuasan pelanggan sebesar 38,4% serta sisanya 61.6%. Dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini seperti kualitas pelayanan, dan kualitas produk.

**Kata Kunci : *Store image, Kepuasan pelanggan***