

## **ABSTRAK**

Kepuasan konsumen penting untuk diteliti karena mencangkup penilaian konsumen terhadap kualitas yang diberikan perusahaan dalam melayani kebutuhan konsumen. Kepuasan pelanggan berperan sebagai variabel dependen yang dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah lingkungan fisik, variasi produk, promosi penjualan, dan layanan tenaga penjualan. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh lingkungan fisik, variasi produk, tenaga penjualan, dan promosi penjualan terhadap kepuasan pelanggan di Alfamart Jl. Tirta Agung, Banyumanik, Semarang.

Penelitian ini dilakukan dengan metode survei terhadap pelanggan alfamart di Jl. Tirta Agung, Banyumanik, Semarang, menggunakan kuesioner yang diukur menggunakan skala likert. Responden dalam penelitian ini berjumlah 105 responden. Kriteria responden dalam penelitian ini adalah konsumen yang melakukan pembelian minimal 2 kali dalam satu bulan. Penelitian ini dianalisis menggunakan regresi berganda yang dibantu menggunakan aplikasi spss versi 20.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel variasi produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai sig. sebesar 0,019. Variabel layanan tenaga penjualan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai sig. sebesar 0,000. Sedangkan variabel lingkungan fisik dan variabel promosi penjualan berpengaruh tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai sig sebesar 0,279 dan 0,232.

Kata Kunci : Kepuasan pelanggan, lingkungan fisik, variasi produk, promosi penjualan, dan pelayanan tenaga penjualan.