

ABSTRAK

Cyntiara Wiranisa 16059042/2016 : Pengaruh Ambient Factors, Design Factors dan Social Factors terhadap Satisfaction dengan Irritation sebagai Variabel Mediasi Pada Pengunjung Foodmart Basko Grandmall Padang

Pembimbing : Astri Yuza Sari, SE., MM.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: (1) Pengaruh ambient factors terhadap irritation pada Foodmart Basko Grandmall Padang (2) Pengaruh design factors terhadap irritation pada Foodmart Basko Grandmall Padang (3) Pengaruh social factors terhadap satisfaction pada Foodmart Basko Grandmall Padang (5) Pengaruh ambient factors terhadap satisfaction melalui irritation pada Foodmart Basko Grandmall Padang (6) Pengaruh design factors terhadap satisfaction melalui irritation pada Foodmart Basko Grandmall Padang (7) Pengaruh social factors terhadap satisfaction melalui irritation pada Foodmart Basko Grandmall Padang. Jenis penelitian ini adalah penelitian Deskriptif Kuantitatif. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan menggunakan Software SmartPLS versi 2.0.m3. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa : Pengunjung Foodmart Basko Grandmall merasa kurang puas. Dari penelitian yang dilakukan ditemukan beberapa keluhan yang menyebabkan kurang puas pengunjung. Antara lain, memutar musik terlalu keras, kurang menjaga kebersihan dan kurangnya pelayanan kepada pengunjung. Pengunjung juga mengeluhkan tata letak display barang, seharusnya Foodmart Basko Grandmall Padang mengubah tata letak display produk agar pengunjung mudah menemukan barang yang mereka cari. Dari Hasil penelitian, Foodmart Basko Grandmall Padang seharusnya dapat meningkatkan pelayanan kepada pengunjung, sehingga akan meningkatkan penjualan produk.

Kata Kunci : AMBIENT FACTORS, DESIGN FACTORS, SOCIAL FACTORS