

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui Pengaruh *Service Quality* Dan Motif Belanja Hedonik Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pelanggan Di Antisara Vape Shop Kota Denpasar).

Penelitian ini dilakukan dengan metode survey dengan kuisioner *Google Form* kepada Pelanggan Di Antisara Vape Shop Kota Denpasar dan dianalisis dengan regresi linear berganda menggunakan aplikasi SPSS For Windows Versi 26.0 yaitu dengan pengolahan data analisis deskriptif, dan analisis regresi berganda. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 120 orang pelanggan yang memenuhi kriteria yang ditentukan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *service quality* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. semakin baik *service quality* yang diberikan oleh karyawan, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan. dan motif belanja hedonik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. semakin tinggi tingkat nilai hedonis dalam pengalaman berbelanja, maka semakin besar pula kemungkinan meningkatnya tingkat kepuasan pelanggan

Kata kunci: *Service Quality*, Motif Belanja *Hedonic*, Kepuasan Pelanggan, dan Pengalaman Berbelanja

