

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh *Display* produk, Kualitas Pelayanan, dan Keragaman Produk terhadap Kepuasan Konsumen di Swalayan Amanah Cabang Bandung Tulungagung” ini ditulis oleh Niken Dwi Saputri, NIM. 17402153541, pembimbing Dr. Ali Mauludi AC, M.A.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin ketatnya persaingan industri ritel yang ada di Indonesia, terutama persaingan yang berasal dari bisnis yang sejenis seperti *supermarket*, *hypermarket*, *minimarket*. Membuat para pelaku usaha dituntut agar bergerak lebih cepat dalam hal menarik konsumen. Konsep paling utama agar bisnis berjalan dengan baik manajemen pemasaran sangatlah diperlukan untuk bersaing agar bisa membaca peluang yang ada. Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa kepuasan bagi konsumen. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah (1) Untuk menguji pengaruh signifikan *display* produk terhadap kepuasan konsumen di Swalayan Amanah Cabang Bandung Tulungagung, (2) Untuk menguji pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Swalayan Amanah Cabang Bandung Tulungagung, (3) Untuk menguji pengaruh signifikan keragaman produk terhadap kepuasan konsumen di Swalayan Amanah Cabang Bandung Tulungagung, (4) Untuk menguji pengaruh signifikan *display* produk, kualitas pelayanan dan keragaman produk terhadap kepuasan konsumen di Swalayan Amanah Cabang Bandung Tulungagung.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Sampel yang diambil dalam penelitian ini 80 responden konsumen Swalayan Amanah Cabang Bandung Tulungagung. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Tahap selanjutnya, hasil kuesioner dianalisis menggunakan uji instrumen data yaitu uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji hipotesis yaitu uji t dan F, serta uji koefisien determinasi (R^2) .

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial (1) *display* produk memiliki berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, (2) kualitas pelayanan memiliki berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, (3) keragaman produk memiliki berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, (4) dan secara simultan *display* produk, kualitas pelayanan dan keragaman produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Swalayan Amanah Cabang Bandung Tulungagung.

Kata Kunci: *Display* Produk, Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Thesis with the title "The Effect of Product Display, Service Quality, and Product Diversity on Customer Satisfaction at Amanah Supermarket Bandung Branch of Tulungagung was written by Niken Dwi Saputri, Register Number. 17402153541, supervisor of Dr. Ali Mauludi AC, M.A.

This research is motivated by the increasing competition in the retail industry in Indonesia, especially competition from similar businesses such as supermarkets, hypermarkets, minimarkets. Make business people demanded to move faster in terms of attracting consumers. The main concept for a business to run well marketing management is needed to compete in order to be able to read the opportunities that exist. Basically the purpose of a business is to create a sense of satisfaction for consumers. The objectives of this research are (1) To test the significant effect of product display on customer satisfaction in Amanah Supermarket Bandung branch of Tulungagung, (2) To test the significant effect of service quality on consumer satisfaction at Amanah Supermarket Bandung branch of Tulungagung, (3) To test the effect significant diversity of products to customer satisfaction at Amanah Supermarket Bandung branch of Tulungagung, (4) To test the significant effect of product display, service quality and product diversity on customer satisfaction at Amanah Supermarket Bandung Branch of Tulungagung.

The method used in this study is quantitative and the type of research used is associative research. The samples taken in this study were 80 consumer respondents Amanah Supermarket Bandung Branch Tulungagung. The data sources used in this study are primary data. The measurement in this study uses a Likert scale. The next stage, the results of the questionnaire were analyzed using test data instruments namely validits and reliability tests, classic assumption tests, multiple linear regression tests, hypothesis testing namely t and F test, and test coefficient of determination (R^2).

The results showed that partially (1) product display has a positive and significant effect on consumer satisfaction, (2) service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, (3) product diversity has a positive and significant effect on customer satisfaction , (4) and simultaneous product display, service quality and product diversity have a positive and significant effect on customer satisfaction in the Amanah Supermarket Bandung branch of Tulungagung

Keywords: *Product Display, Service Quality, Product Diversity and Consumer Satisfaction.*