

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh strategi harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Berbelanja di Anugrah Mart Kediri” ini di tulis oleh Sri Wahyuningsih, Jurusan Ekonomi Syariah, NIM. 17402153529, pembimbing Dr. Ali Mauludi, AC.,MA.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingkat persaingan bisnis ritel yang sangat ketat diantara banyaknya pedagang eceran atau toko, swalayan, dan khususnya minimarket yang ada di kabupaten kediri bagian selatan. Agar mampu menguasai pasar, peritel harus bisa menerapkan strategi pemasaran yang tepat. Hal utama agar minimarket dapat bertahan, bersaing dan menghadapi tuntutan konsumen dengan cara memberikan tingkat harga yang relatif murah dibanding kompetitor, mempertahankan kualitas produk yang dijual dan meningkatkan serta memperbaiki tingkat pelayanan yang diberikan. Minimarket harus memperhatikan hal tersebut agar pelanggan mendapatkan kepuasan dan tidak beralih ke ritel lain. Dalam hal ini peneliti menghubungkan pengaruh strategi harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan berbelanja di Anugrah Mart Kediri.

Rumusan masalah yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah (1) Apakah strategi harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (2) Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (3) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (4) Apakah strategi harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dengan minimarket Anugrah Mart Kediri sebagai objek penelitian.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah berbelanja di Anugrah Mart Kediri dengan jumlah populasi yang tidak diketahui dan sampel 70 responden. Data kuesioner diolah menggunakan aplikasi SPSS 16.0 dan teknik analisis data menggunakan uji keabsahan, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda serta pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t dan uji f.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) variabel strategi harga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan berbelanja di Anugrah Mart Kediri (2) variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan berbelanja di Anugrah Mart Kediri (3) variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan berbelanja di Anugrah Mart Kediri. Dan (4) strategi harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama – sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan berbelanja di Anugrah Mart Kediri.

Kata Kunci : Strategi harga, Kualitas produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan pelanggan

ABSTRAK

Thesis entitled "The influence of price strategy, product quality and service quality on Customer Satisfaction Shopping at Anugrah Mart Kediri" was written by Sri Wahyuningsih, Department of Islamic Economics, NIM. 17402153529, Dr. Ali Mauludi, AC., M.A."

This research is motivated by a very tight level of retail business competition among the many retailers or shops, supermarkets, and especially minimarkets in the southern part of Kediri. In order to be able to master the market, retailers must be able to apply the right marketing strategy. The main thing is that minimarkets can survive, compete and face consumer demands by providing a relatively cheap price level compared to competitors, maintaining the quality of products sold and increasing and improving the level of service provided. Minimarkets must pay attention to this so that customers get satisfaction and do not switch to other retailers. In this case the researcher connects the influence of pricing strategies, product quality and service quality to shopping customer satisfaction at Anugrah Mart Kediri.

The formulation of the problems in writing this are (1) Is the pricing strategy have a significant effect on customer satisfaction ? (2) Is product quality have a significant effect on customer satisfaction ? (3) Is service quality have a significant effect on customer satisfaction ? (4) Is the price strategy, product quality and service quality together have a significant effect on customer satisfaction ?, with Anugrah minimarket Kediri as the object of research.

This study uses a quantitative approach with the type of associative research. The sampling technique in this study used a purposive sampling technique. The samples used in this study were customers who had shopped at Anugrah Mart Kediri with an unknown population and a sample of 70 respondents. Questionnaire data was processed using SPSS 16.0 application and data analysis techniques used validity test, classic assumption test, multiple linear regression test and hypothesis testing using t test and f test.

The results of this study indicate that (1) the price strategy has a negative and significant effect on customer satisfaction shopping at Anugrah Mart Kediri (2) product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction shopping at Anugrah Mart Kediri (3) service quality has a positive and significant effect on satisfaction customers shopping at Anugrah Mart Kediri. And (4) the price strategy, product quality and service quality together have a significant effect on customer satisfaction shopping at Anugrah Mart Kediri.

Keywords: Price strategy, product quality, service quality and customer satisfaction