

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kelengkapan Produk, Display dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kopmart Al Kautsar IAIN Tulungagung” ini ditulis oleh Ajie Priya Pangestu, NIM. 1742153051, jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, IAIN Tulungagung dengan pembimbing Dr. Muhammad Aswad, MA.

Kepuasan konsumen menjadi prioritas utama dalam penelitian ini karena tingkat persaingan yang semakin ketat di antara toko, warung makanan dan minuman salah satunya adalah koperasi mahasiswa, salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan konsumen adalah dengan meningkatkan kualitas produk, kelengkapan produk, display dan harga. Apabila warung makanan dan minuman telah menetapkan harga yang sesuai, kualitas produk, kelengkapan produk dan display yang menarik dan baik maka konsumen tersebut akan merasa puas. Dengan timbulnya rasa puas maka konsumen akan datang kembali ke toko, warung makanan dan minuman tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data primer, pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*. alat analisis dalam penelitian ini yaitu menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji regresi linier berganda yang berfungsi untuk membuktikan hipotesis penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil uji t variabel kualitas produk, kelengkapan produk, display dan harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. sedangkan dari hasil pengujian secara simultan uji F diketahui berpengaruh secara signifikan antara variabel kualitas produk, kelengkapan produk, display dan harga terhadap kepuasan konsumen. dari hasil uji Determinasi diketahui nilai *adjusted R square* kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel independen yaitu kualitas produk, kelengkapan produk, display dan harga sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel-variabel bebas yang lain.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kelengkapan Produk, Display, harga, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Thesis entitled "The Influence of Product Quality, Product Completeness, Display and Price on Consumer Satisfaction at Kopmart Al Kautsar IAIN Tulungagung" written by Ajie Priya Pangestu, Student Registered Number 1742153051, Department of Islamic Economics, Faculty of Islamic Economics and Business, IAIN Tulungagung, advisor Dr. Muhammad Aswad, MA.

Consumer satisfaction is a top priority in this study because of the increasingly fierce level of competition among shops, food and beverage stalls, one of which is a student cooperative, one way to increase consumer satisfaction is to improve product quality, product completeness, display and price. If food and beverage stalls have set an appropriate price, product quality, product completeness and attractive and good displays, then the consumer will be satisfied. With the onset of satisfaction, consumers will come back to the shops, food and beverage stalls.

This study uses a quantitative approach with the type of associative research. In this study the type of data used is primary data, the measurement in this study uses a Likert scale. Analytical tools in this research are using validity and reliability test, classic assumption test and multiple linear regression test that serves to prove the research hypothesis.

The results of this study indicate that the results of t test of product quality, product completeness, display and price significantly influence consumer satisfaction. While the results of the simultaneous F test are known to significantly influence the variables of product quality, product completeness, display and price on customer satisfaction. From the Determination test results it is known that the adjusted R square value of customer satisfaction is influenced by the independent variables namely product quality, product completeness, display and price while the rest is explained by other independent variables.

Keywords: Product Quality, Product Completeness, Display, Price, Consumer Satisfaction