

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi dan *Word Of Mouth* Terhadap Kepuasan Pembelian Konsumen pada Toko Al-Barokah Panjerejo Rejotangan” in ditulis oleh Riva Lailatul Maqfiroh, NIM.17402153016, jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Tulungagung dengan pembimbing Dr. Muhammad Aswad, MA.

Semakin meningkatnya teknologi di era globalisasi dan tingkat persaingan yang semakin ketat diantara bisnis fashion, menjadikan kepuasan pembelian konsumen sebagai sebab utama untuk melancarkan kegiatan jual beli. Salah satu cara untuk menciptakan tingkat kepuasan pembelian konsumen pada toko fashion adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan, keterjangkaunya harga, lokasi dan terciptanya *word of mouth*. Apabila toko fashion memiliki kualitas pelayanan yang baik, harga yang relatif murah dan didukung dengan lokasi yang mudah dijangkau maka konsumen akan menciptakan *word of mouth* dan akan merasa puas.

Dengan timbulnya kepuasan maka konsumen akan datang kembali ke toko tersebut. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah (1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pembelian konsumen pada Toko Al-Barokah Panjerejo Rejotangan? (2) Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pembelian konsumen pada Toko Al-Barokah Panjerejo Rejotangan? (3) Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pembelian konsumen pada Toko Al-Barokah Panjerejo Rejotangan? (4) Apakah *word of mouth* berpengaruh terhadap kepuasan pembelian konsumen pada Toko Al-Barokah Panjerejo Rejotangan?, (5) Apakah kualitas pelayanan, harga, lokasi dan *word of mouth* berpengaruh terhadap kepuasan pembelian konsumen pada Toko Al-Barokah Panjerejo Rejotangan?. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini ada 100 responden konsumen Toko Al-Barokah Panjerejo Rejotangan. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *accidental sampling*. Sumber data yang digunakan adalah data primer. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan *skala likert*. Analisis data dengan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan variabel kualitas pelayanan, harga, dan *word of mouth* pada Toko Al-Barokah Panjerejo Rejotangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pembelian konsumen secara parsial, sedangkan variabel lokasi ber[engaruh negative dan signiffikan terhadap kepuasan pembelian konsumen. Hasil pengujian secara simultan terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel kualitas pelayanan, harga, lokasi dan *word of mouth* terhadap kepuasan pembelian konsumen. Dari hasil uji determinasi diketahui nilai *adjusted R square* kepuasan pembelian konsumen toko fashion dipengaruhi oleh variabel *independen*, yaitu kualitas pelayanan, harga, lokasi dan *word of mouth*, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian.

*Kata kunci* :Kualitas pelayanan, harga, lokasi, dan *word of mouth* dan kepuasan pembelian konsumen

## ABSTRACT

Thesis with the title "The Effect of Service Quality, Price, Location and Word of *Mouth* on Consumer Satisfaction Purchasing at Al-Barokah Panjerejo Rejotangan Store" in written by Riva Lailatul Maqhfiroh, NIM.17402153016, majoring in Sharia Economics, Faculty of Islamic Economics and Business, IAIN Tulungagung. Advisor Dr. Muhammad Aswad, MA.

The increasing technology in the era of globalization and the increasingly fierce level of competition among the fashion business, making customer purchase satisfaction as the main reason for launching buying and selling activities. One way to create a level of customer satisfaction in a fashion shop is to improve service quality, affordability, price, location and the creation of word of mouth. If a fashion shop has good service quality, relatively cheap prices and supported by locations that are easily accessible, consumers will create word of mouth and will feel satisfied.

Consumers will come back to the store with the onset of satisfaction. The formulation of the research problem of this study are: (1) Does service quality influence customer satisfaction in Al-Barokah Panjerejo Rejotangan Store ? (2) Does price affect customer satisfaction in Al-Barokah Panjerejo Rejotangan Store ? (3) Does location influence customer satisfaction in Al-Barokah Panjerejo Rejotangan Store? (4) Does word of mouth affects the satisfaction of consumer purchases at the Al-Barokah Panjerejo Rejotangan Store ? (5) Does the quality of service, price, location and *word of mouth* affect the customer purchase satisfaction at the Al-Barokah Panjerejo Rejotangan Store ?. The method used in this research is quantitative. The sample in this study were 100 consumer respondents Al-Barokah Panjerejo Rejotangan Store. Technique sampling used was accidental sampling. The data source used is primary data. Shaving in this study uses a Likert scale. Analysis data with Multiple Linear Regression Analysis.

The results of this study indicate that the variables service quality, price, *word of mouth* in the Al-Barokah Panjerejo Rejotangan store have a positive and significant effect on consumer purchase satisfaction partially, while location variables have a negative and significant influence on consumer purchase satisfaction. The results of stimulatory testing have a significant effect between the variables of service quality, price, location and word of mouth on customer purchase satisfaction. From the results of the determination test, it is known that the adjusted R square value of satisfaction of consumers is fashion shop influenced by the variables independent, namely service quality, price, location and word of mouth, while the rest is explained by other variables outside the study.

*Keywords: Service quality, price, location, and word of mouth and customer purchase satisfaction*