

ABSTRAK

Skripsi berjudul “Pengaruh Promosi, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi kasus di Toko Handphone Neophone),” ditulis oleh Rizky Abbyu Santoso, NIM. 17402163420, Mahasiswa jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, dibimbing oleh Dr. Muhammad Aswad, M.A.

Tingginya permintaan telepon seluler menjadikan keberadaan konter atau tempat untuk memperjualbelikan telepon seluler mengharuskan sebuah perusahaan jasa jual beli telepon seluler harus melakukan pemenuhan terhadap tingginya permintaan konsumen. Namun, seiring perkembangan dan ketatnya persaingan sektor jual beli telepon seluler maka mengharuskan sebuah penjual ataupun toko untuk melakukan inovasi pada pelayanannya. Atas latar belakang masalah tersebut, kemudian penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui pengaruh keberadaan promosi, harga, dan kualitas pelayanan bagi kepuasan konsumen yang melakukan pembelian di Toko Handphone Neophone Ngunut Tulungagung.

Rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu: 1) Apakah promosi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Toko Handphone Neophone?, 2) Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Toko Handphone Neophone?, 3) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Toko Handphone Neophone?, 4) Apakah promosi, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Toko Handphone Neophone?.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling*, yaitu sampel diberikan kepada responden yang memenuhi kriteria yang telah ditentukan. Sumber data dalam penelitian ini yaitu konsumen di Toko Handphone Neophone Ngunut Tulungagung.

Hasil penelitian ini menyatakan: 1) Promosi memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen di Toko Handphone Neophone. Promosi dalam pemasaran merupakan sebuah langkah penting yang harus diambil oleh sebuah perusahaan. 2) Harga memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen di Toko Handphone Neophone. Harga turut memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen. 3) Kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen di Toko Handphone Neophone. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah produk dapat memberikan kepuasan bagi konsumen. 4) Promosi, harga, dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen di Toko Handphone Neophone. Kepuasan konsumen merupakan sebuah tujuan akhir dalam setiap penjualan yang dilaksanakan oleh suatu perusahaan.

Kata Kunci: Promosi, Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Thesis entitled "The Effect of Promotion, Price and Service Quality on Customer Satisfaction (Case study in Neophone Mobile Stores)," written Rizky Abbyu Santoso, NIM. 17402163420, Sharia Economics Department, Faculty of Islamic Economics and Business, Tulungagung State Islamic Institute, supervised by Dr. Muhammad Aswad, M.A.

The high demand for cellular phones makes the existence of a counter or a place to buy and sell cellular phones, which requires a cell phone buying and selling service company to fulfill the high consumer demand. Then, along with the development and tighter competition in the cellular phone buying and selling sector, it requires a seller or shop to innovate in its services. Referring to the background of this problem, then this research was carried out to determine the effect of the existence of promotion, price, and service quality for customer satisfaction who make purchases at the Neophone Ngunut Tulungagung Mobile Store.

The formulation of the problems in this study, namely: 1) Does the promotional effect on customer satisfaction at Neophone Mobile Stores?, 2) Does the price effect on customer satisfaction at Neophone Mobile Stores?, 3) Does the service quality effect on customer satisfaction at Neophone Mobile Stores?, 4) Do the promotion, price and service quality affect customer satisfaction at Neophone Mobile Stores?.

The approach used in this research is a quantitative approach. The sampling technique used in this study is non-probability sampling, in which the sample is given to respondents who meet predetermined criteria. Sources of data in this study are consumers at the Neophone Ngunut Tulungagung Mobile Store.

The results of this study are: 1) Promotion has an influence on consumer satisfaction in Neophone Mobile Stores. Promotion in marketing is an important step that must be taken by a company. 2) Price has an influence on customer satisfaction in the Neophone Mobile Store. Price also has an influence on consumer satisfaction. 3) Quality of service has an influence on customer satisfaction in the Neophone Mobile Shop. The quality of service provided by a product can provide satisfaction for consumers. 4) Promotion, price, and service quality have an influence on customer satisfaction in the Neophone Mobile Shop. Consumer satisfaction is the final goal in every sale made by a company.

Keywords: Promotion, Price, Service Quality, Customer Satisfaction