

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Minimarket Tsamaniya di Desa Lengkong Kabupaten Nganjuk” ini ditulis oleh Yeny Melinda Fitriani, NIM. 12405183042, Jurusan Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Pembimbing Dr. Ali Mauludi AC, M.A.

Penulisan skripsi ini dilatarbelakangi dengan adanya perkembangan bisnis ritel yang banyak dijumpai sekarang ini seperti minimarket. Sehingga bisnis ini terus berkembang dengan pesat dari tahun ke tahun dan mengalami persaingan yang sangat ketat. Minimarket ini perlu untuk mengembangkan strategi pemasaran yang tepat agar dapat menarik minat para konsumen guna untuk mewujudkan kepuasan konsumen dan dapat menciptakan kesetiaan/loyalitas konsumen. Sebab kepuasan konsumen secara langsung maupun tidak langsung akan berdampak bagi keberhasilan sebuah usaha. Maka penelitian ini mengambil permasalahan yang dirumuskan dalam 5 pertanyaan, yaitu: (1) Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada minimarket Tsamaniya Lengkong? (2) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada minimarket Tsamaniya Lengkong? (3) Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada minimarket Tsamaniya Lengkong? (4) Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada minimarket Tsamaniya Lengkong? (5) Apakah harga, kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen pada minimarket Tsamaniya Lengkong?

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis asosiatif. Teknik pengambilan data primer yang diperoleh dari responden melalui pengisian kuesioner dan pengambilan sampelnya menggunakan metode *non probability sampling*, skala yang digunakan adalah skala likert, sedangkan teknik analisis penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji T, uji F, dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian menyatakan bahwa (1) Harga berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. (2) Kualitas Pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. (3) Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. (4) Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (5) Harga, kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen pada minimarket Tsamaniya Lengkong.

**Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Lokasi, dan Kepuasan Konsumen**

## **ABSTRACT**

*Thesis entitled “The Influence of Price, Service Quality, Product Quality and Location on Consumer Satisfaction at Tsamaniya Minimarket in Lengkong Village, Nganjuk Regency” was written by Yeny Melinda Fitriani, NIM. 12405183042, Department of Sharia Business Management, Faculty of Islamic Economics and Business, State Islamic University Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Advisor Dr. Ali Mauludi AC, M.A.*

*The background of writing this thesis is the development of retail businesses that are often found today, such as minimarket. So that this business continues to grow rapidly from year to year and experiences very tight competition. This minimarket needs to develop the right marketing strategy in order to attract the interest of consumers in order to realize customer satisfaction and can create consumer loyalty/loyalty. Because consumer satisfaction directly or indirectly will have an impact on the success of a business. So this study takes the problems formulated in 5 questions, namely: (1) Does price affect consumer satisfaction at the Tsamaniya Lengkong minimarket? (2) Does the quality of service affect consumer satisfaction at the Tsamaniya Lengkong minimarket? (3) Does product quality affect consumer satisfaction at the Tsamaniya Lengkong minimarket? (4) Does location affect consumer satisfaction at the Tsamaniya Lengkong minimarket? (5) Do price, service quality, product quality and location have a joint effect on consumer satisfaction at the Tsamaniya Lengkong minimarket?.*

*This research uses a quantitative approach with associative type. The primary data retrieval technique obtained from respondents was through filling out questionnaires and taking samples using non-probability sampling method, the scale used was the Likert scale, while the analysis technique of this study used validity test, reliability tests, normality test, classical assumption tests, multiple linear regression tests, T test, F test, and the coefficient of determination test.*

*The results of the study stated that (1) Price had a negative and insignificant effect on consumer satisfaction. (2) Service quality has a negative and insignificant effect on consumer satisfaction. (3) Product quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction. (4) Location has a positive and significant effect on consumer satisfaction. (5) Price, service quality, product quality and location have a positive and significant effect on consumer satisfaction at the Tsamaniya Lengkong minimarket together.*

**Keyword: Price, Service Quality, Product Quality, Location, and Consumer Satisfaction**