

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tata Letak Produk terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Toko Ridho, Desa Sukoanyar, Kecamatan Pakel, Kabupaten Tulungagung)” ditulis oleh Dhea Putri Lestari, NIM. 12405183048, pembimbing Dr. Rokhmat Subagiyo, M.E.I.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh situasi *panic buying* yang menyebabkan masyarakat membeli dalam jumlah yang besar. Untuk itu diperlukan strategi pemasaran yang baik agar dapat menarik perhatian konsumen serta mempengaruhinya pada saat pengambilan keputusan pembelian dengan memperhatikan kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: (1) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, (2) pengaruh tata letak produk terhadap kepuasan pelanggan, (3) pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian, (4) pengaruh tata letak produk terhadap keputusan pembelian.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Teknik sampling yang digunakan adalah *Accidental sampling* yaitu konsumen toko Ridho sebanyak 147 orang. Untuk teknik analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*) dengan menggunakan *software Smart PLS 3.0*.

Berdasarkan hasil uji statistik, penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Tata letak produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Tata letak produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan strategi pemasaran terlebih dalam hal peningkatan kualitas pelayanan maupun tata letak produk agar mampu mendorong konsumen untuk membeli, terlebih pada situasi *panic buying* ini.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Keputusan Pembelian, Tata Letak Produk, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Thesis with the title “The Influence of Service Quality and Product Layout on Purchase Decisions and Customer Satisfaction (Study On Ridho Shop, Sukoanyar Village, Pakel District, Tulungagung Regency)” written by Dhea Putri Lestari, NIM. 12405183048, adviser Dr. Rokhmat Subagiyo, M.E.I.

This research is motivated by a panic buying situation that causes people to buy in large quantities. Therefore, a good marketing strategy is required to attract the consumer's attention and influence them in making purchasing decisions by paying attention to customer satisfaction. This study aims to determine: (1) the influence of service quality on customer satisfaction, (2) the effect of product layout on customer satisfaction, (3) the effect of service quality on purchasing decisions, (4) the effect of product layout on purchasing decisions.

The approach used in this research is quantitative with the type of associative research. The sampling technique used is accidental sampling with 147 respondents. The data analysis technique used is path analysis with Smart PLS 3.0 software.

Based on statistical test results, this study proves that service quality has a positive and significant effect on purchasing decisions and customer satisfaction. Product layout has a positive and significant effect on purchasing decisions and customer satisfaction. Meanwhile, the directed effect of product layout on purchase decisions is not significant. And lastly, the direct influence of purchasing decisions on customer satisfaction is signific.

Keywords: *customer satisfaction, purchase decision, product layout, service quality*