

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko AJP Durenan Trenggalek” ditulis oleh Yunita Samsiah, NIM.12402183075, pembimbing Bapak Prof. Dr. Ngainun Naim, M.HI

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi oleh perkembangan zaman yang kian modern banyak orang yang melirik untuk terjun menjadi seorang pedagang atau wirausahawan, hal ini mengakibatkan persaingan antar pelaku usaha semakin ketat. Sehingga para pengusaha harus memperhatikan hal-hal yang penting agar usahanya tetap eksis dengan para kompetitor bisnis yang ada. Ada hal yang perlu dijadikan fokus seperti memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang bagus agar usaha tetap terus berjalan, menyediakan kelengkapan produk, dan harga yang bersahabat dengan masyarakat.

Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu 1) Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen toko AJP Durenan Trenggalek? 2) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen toko AJP Durenan Trenggalek? 3) Apakah kelengkapan produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen toko AJP Durenan Trenggalek? 4) Apakah harga, kualitas pelayanan dan kelengkapan produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen toko AJP Durenan Trenggalek?

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan jenis asosiatif dengan pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*, sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin, dan diperoleh 94 responden pengunjung di Toko AJP Durenan Trenggalek dengan penyebaran angket melalui kuisioner. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan uji instrument penelitian, uji asumsi klasik, uji linier berganda dan uji hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) harga secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen 2) kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen 3) kelengkapan produk secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen 4) harga, kualitas pelayanan dan kelengkapan produk secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: harga, kualitas pelayanan, kelengkapan produk dan kepuasan konsumen

ABSTRACT

The final project with a title "The Influence of Price, Service Quality and Product Completeness on Consumer Satisfaction at AJP Durenan Trenggalek Stores" is written by Yunita Samsiah, NIM.12402183075, with the advisor is Prof. Dr. Ngainun Naim, M.HI

The research in this thesis is motivated by the development of an increasingly modern area, many people are looking to becoming an entrepreneur, this has resulted in increasingly fierce competition between businesses. So entrepreneurs must pay attention to important things so that their business can still exist with existing business competitors. There are things that need to be focused on, such as providing satisfaction to customers by providing good quality service so that the business continues to run.

The formulation of the problem in this study are 1) Does the price affect the customer satisfaction of the AJP Durenan Trenggalek Store? 2) Does the quality of service affect the customer satisfaction of the AJP Durenan Trenggalek Store? 3) Does the completeness affect the customer satisfaction of the AJP Durenan Trenggalek Store? 4) Do price, service quality and product completeness affect the customer satisfaction of the AJP Durenan Trenggalek Store?

The research method used is quantitative with associative type with sampling using simple random sampling, the sample in this study using the Slovin formula, and obtained 94 visitor respondents at the AJP Durenan Trenggalek Store by distributing questionnaires through questionnaires. The data obtained were then analyzed by testing the research instrument, classical assumption test, multiple linear test and hypothesis testing.

The results of this study indicate that 1) price partially has no effect on consumer satisfaction 2) service quality partially has a positive effect on consumer satisfaction 3) product completeness partially has a significant effect on consumer satisfaction 4) price, service quality and product completeness together have the same effect on consumer satisfaction.

Keywords: *price, service quality, product completeness and customer satisfaction*