

ABSTRAK

Skripsi Dengan Judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Sentra Herbal Sambi Kediri)” yang ditulis oleh Daffa Fakhrunizam, NIM 12405183250. Jurusan Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, pembimbing Dr. Rokhmat Subagiyo, M.E.I.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah: pertama, untuk mengetahui pengaruh secara parsial kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan Sentra Herbal; kedua, untuk mengetahui pengaruh secara parsial kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap keputusan pembelian Pelanggan Sentra Herbal; ketiga untuk mengetahui pengaruh secara parsial pengaruh secara parsial kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan Sentra Herbal melalui keputusan pembelian; keempat, untuk mengetahui pengaruh secara parsial keputusan pembelian terhadap kepuasan pelanggan Sentra Herbal.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari kuisioner yang disebar pada pelanggan Sentra Herbal Sambi Kediri sebanyak 100 responden. Data kuisioner dianalisis menggunakan Smart PLS 3 dengan melakukan uji validitas, uji reabilitas, uji R-square, uji bootstrapping.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) variabel kualitas pelayanan, harga secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan Sentra Hebal Sambi Kediri (2) variabel Lokasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Sentra Hebal Sambi Kediri (3) variabel kualitas pelayanan, harga secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan Sentra Hebal Sambi Kediri dengan keputusan pembelian sebagai variabel intervening (4) variabel Lokasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Sentra Hebal Sambi Kediri dengan keputusan pembelian sebagai variabel intervening (5) variabel kualitas pelayanan, lokasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian Sentra Hebal Sambi Kediri (6) variabel harga secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap keputusan pembelian Sentra Hebal Sambi Kediri (7) variabel keputusan pembelian secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Sentra Hebal Sambi Kediri. Implikasi dari hasil penelitian antara lain: Sebagai bahan masukan untuk meningkatkan strategi kualitas pelayanan, harga, dan lokasi guna meningkatkan kepuasan pelanggan melalui keputusan pembelian pada toko Sentra Herbal Sambi Kediri.

Kata kunci: kualitas pelayanan, harga, lokasi, kepuasan pelanggan, keputusan pembelian.

ABSTRACT

Thesis with the title " The Effect of Service Quality, Price, Location on Customer Satisfaction with Purchase Decisions as Intervening Variables (Study at Herbal Center Sambu Kediri)" written by Daffa Fakhrunizam, NIM 12405183250. Sharia Business Management Department, Faculty of Economics and Islamic Business, State Islamic University Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, supervisor Dr. Rokhmat Subagiyo, M.E.I.

The purposes of this research are: first, to determine the partial effect of service quality, price, and location on Sentra Herbal's customer satisfaction; second, to determine the partial effect of service quality, price, and location on the purchasing decisions of Sentra Herbal customers; third, to find out the partial effect of the partial effect of service quality, price, and location on Sentra Herbal's customer satisfaction through purchasing decisions; fourth, to find out the partial effect of purchasing decisions on Sentra Herbal customer satisfaction.

This study uses a quantitative approach with the type of associative research. In this study, the data used were primary data obtained from questionnaires distributed to 100 respondents at Sentra Herbal Sambu Kediri customers. Questionnaire data were analyzed using Smart PLS 3 by conducting validity tests, reliability tests, R-square tests, bootstrapping tests.

The results showed that (1) the service quality variable, price partially did not have a significant effect on customer satisfaction at Sentra Hebal Sambu Kediri (2) the location variable partially had a significant effect on customer satisfaction at Sentra Hebal Sambu Kediri (3) service quality variable, price partially not significant effect on customer satisfaction Sentra Hebal Sambu Kediri with purchasing decisions as an intervening variable (4) Location variable partially significant effect on customer satisfaction Sentra Hebal Sambu Kediri with purchasing decisions as an intervening variable (5) service quality variable, location partially has a significant effect on the purchasing decisions of Sentra Hebal Sambu Kediri (6) the price variable partially has no significant effect on the purchasing decisions of Sentra Hebal Sambu Kediri (7) the purchasing decision variables partially have a significant effect on customer satisfaction Sentra Hebal Sambu Kediri. The implications of the research results include: As input for improving service quality, price, and location strategies to increase customer satisfaction through purchasing decisions at the Sentra Herbal Sambu Kediri store.

Keywords: *service quality, price, location, customer satisfaction, purchasing decisions*