

ABSTRAK

Penelitian dengan judul “Pengaruh Lokasi, Harga, Kelengkapan Produk dan Tata Letak Toko Terhadap Kepuasan Kosumen Pada Toko Grosir Wijaya di Kecamatan Kertosono Kabupaten Nganjuk” ini ditulis oleh Alfina Medytarisa, NIM. 12405193307, 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 dilatar belakangi dengan banyaknya bisnis ritel yang dapat dijumpai pada wilayah perkotaan ataupun pedesaan seperti toko. Sehingga bisnis ini mengalami perkembangan yang pesat dari tahun ke tahun dan memiliki tingkat persaingan yang ketat. Pebisnis toko perlu mengembangkan strategi pemasaran yang tepat agar dapat menarik minat konsumen guna mewujudkan kepuasan konsumen. Sebab kepuasan konsumen secara langsung maupun tidak langsung akan berdampak bagi keberhasilan suatu usaha. Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen, menguji pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen, menguji pengaruh kelengkapan produk terhadap kepuasan konsumen, menguji pengaruh Tata Letak Toko terhadap kepuasan konsumen, menguji pengaruh yang simultan antara lokasi, harga, kelengkapan produk dan Tata Letak Toko terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang pernah melakukan pembelian di Toko WIJAYA Kertosono. Jumlah sampel dalam penelelitian ini ditentukan dengan menggunakan teori Rescoe dan didapatkan hasil sebanyak 50 sampel. Alat analisis yang digunakan yaitu menggunakan uji statistic SPSS IBM versi 25 dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji regresi linier berganda, uji T, uji F dan uji Koefisien determinasi.

Hasil penelitian menyatakan bahwa Lokasi berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Harga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kelengkapan produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Tata Letak Toko berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Lokasi, harga, kelengkapan produk dan Tata Letak Toko secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Lokasi, Harga, Kelengkapan Produk, Tata Letak Toko, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study entitle "The Influence of Location, Price, Product Completeness and Store Layout on Customer Satisfaction at Wijaya Grocery Stores in Kertosono District, Nganjuk Regency" This was written by Alfina Medytarisa, NIM. 12405193307, Department of Sharia Business Management, Faculty of Islamic Economics and Business, State Islamic University Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Supervisor Dr. Ali Mauludi AC, M.A.

The background of writing this research is that there are many retail businesses that can be found in urban or rural areas such as shops. So that this business has experienced rapid development from year to year and has a high level of competition. Store business needs to develop the right marketing strategy in order to attract consumer interest in order to realize consumer satisfaction. Because consumer satisfaction directly or indirectly will have an impact on the success of a business. Therefore this study aims to examine the effect of location on consumer satisfaction, examine the effect of price on customer satisfaction, examine the effect of product completeness on consumer satisfaction, examine the effect of Store Layout on consumer satisfaction, test the simultaneous effect of location, price, product completeness and Store Layout on consumer satisfaction.

This research uses a quantitative approach with an associative type. The population in this study are all consumers who have made purchases at the WIJAYA Kertosono Store. The number of samples in this study was determined using Rescoe's theory and the results obtained were 50 samples. The analytical tool used is using the IBM SPSS statistical test version 25 by using validity test, reliability test, normality test, heteroscedasticity test, multiple linear regression test, T test, F test and Coefficient of determination test.

The results of the study stated that location had a non-significant positive effect on customer satisfaction. Price has a significant positive effect on consumer satisfaction. Product completeness has a significant positive effect on consumer satisfaction. Store layout has a significant positive effect on customer satisfaction. Location, price, product completeness and Store Layout simultaneously have a significant positive effect on customer satisfaction.

Keywords: Location, Price, Product Completeness, Store Layout, Customer Satisfaction