

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, dan *Display Layout* Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Johar Swalayan” ini ditulis oleh Intan Nerwana NIM. 12405173080, dengan pembimbing Nadia Roosmalita Sari, S.Pd., M.Kom.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kemajuan dalam bidang perekonomian di era globalisasi saat ini yang sudah banyak berkembang dengan pesat di dalam lingkup bidang usaha, yang dapat dibuktikan dengan banyaknya usaha yang sudah bermunculan dan menyebar luas. Dalam persaingan usaha yang ketat saat ini para pengusaha dituntut untuk mempertahankan konsumen sebaik mungkin dengan memperhatikan beberapa faktor untuk meraih keberhasilan atau memenangkan persaingan. Adapun variabel yang harus diteliti disini adalah kualitas pelayanan, harga, lokasi, dan *display layout* terhadap kepuasan konsumen di Johar Swalayan.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah: 1) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi secara simultan terhadap kepuasan konsumen Johar Swalayan ? 2) Bagaimana pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Johar Swalayan ? 3) Bagaimana pengaruh Harga terhadap kepuasan konsumen pada Johar Swalayan ? 4) Bagaimana pengaruh Lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Johar Swalayan ? 5) Bagaimana pengaruh Display Layout terhadap kepuasan konsumen pada Johar Swalayan ?

Penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif dan pengambilan sampel menggunakan *Accidental sampling*. Dalam Penelitian ini data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari kuisisioner yang disebarkan pada konsumen. Data kuisisioner dianalisis dengan menggunakan SPSS 16.0 dengan melakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, uji parsial (uji T), uji simultan (uji F), koefisien determinasi (R²), dan uji regresi linier berganda.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan, harga, lokasi, dan *display layout* terhadap kepuasan konsumen. Dari hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat R square sebesar 0,764. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga, lokasi, dan *display layout* mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 76,4%, sedangkan sisanya sebesar 23,6% dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, *Display Layout*, dan Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

The thesis with the title "The Influence of Service Quality, Price, Location, and Display Layout About Consumers at Johar Swalayan" was written by Intan Nerwana NIM. 12405173080, with mentor Nadia Roosmalita Sari, S.Pd., M.Kom.

This research is motivated by progress in the economic field in the current era of globalization which has developed rapidly in the scope of business, which can be proven by the many businesses that have sprung up and spread widely. In today's fierce business competition, entrepreneurs are required to retain consumers as well as possible by taking into account several factors to achieve success or win the competition. The variables that must be studied here are service quality, price, location, and display layout on consumer satisfaction at Johar Swalayan.

The formulation of the problem in this study are: 1) How do the simultaneous influence of service quality, price, and location on Johar Swalayan's consumer satisfaction? 2) How is the influence of service quality on consumer satisfaction at Johar Swalayan? 3) How is the effect of price on consumer satisfaction at Johar Swalayan? 4) How is the influence of location on consumer satisfaction at Johar Swalayan? 5) How does Display Layout affect consumer satisfaction at Johar Swalayan?

This research uses a quantitative approach with this type of associative research and sampling using accidental sampling. In this study, the data used are primary data obtained from questionnaires distributed to consumers. Questionnaire data were analyzed using SPSS 16.0 by conducting validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, autocorrelation test, partial test (T test), simultaneous test (F test), coefficient of determination (R²), and regression test. multiple linear.

The results of data analysis indicate that there is an influence of service quality, price, location, and display layout on customer satisfaction. From the results of the coefficient of determination test, it can be seen that R square is 0.764. This shows that service quality, price, location, and display layout affect customer satisfaction by 76.4%, while the remaining 23.6% is influenced by other factors not examined in this study.

Keywords: *Service Quality, Price, Location, Display Layout, and Consumer Satisfaction.*