

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Fasilitas, Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Angkringan GK Mbalong Kawuk Sumberejo Kulon, yang ditulis oleh Efrilia Milanda, NIM 12405193232, Program Studi Manajemen Bisnis Syari’ah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Dosen Pembimbing: Fitrianiatsany, S.Sos., M.A.

Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) merupakan hal terpenting yang harus dicapai dalam suatu layanan. Hal ini dikarenakan apabila para pelanggan tidak puas dengan layanan yang telah diberikan, maka tidak menutup kemungkinan pelanggan tidak loyal terhadap perusahaan. Adanya kondisi tersebut menuntut agar pihak perusahaan berusaha melakukan pengukuran kepuasan pelanggannya agar dapat mengetahui secara detail variabel-variabel apa saja dalam suatu layanan yang dapat membuat pelanggan merasa tidak puas.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan mengetahui signifikansi pengaruh (1) fasilitas angkringan terhadap kepuasan konsumen pada Angkringan GK Mbalong Kawuk (2) Pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Angkringan GK Mbalong Kawuk (3) Harga terhadap kepuasan konsumen pada Angkringan GK Mbalong Kawuk.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Teknik Accidental Sampling*, dengan jumlah sampel sebesar 75 responden, yaitu pengunjung yang pernah melakukan pembelian pada Angkringan GK Mbalong Kawuk Sumberejo Kulon. Teknik pengambilan data menggunakan skala *likert* melalui penyebaran kuisioner, yang selanjutnya dilakukan analisis yang dilakukan dengan menggunakan software SmartPLS 4.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan variabel fasilitas berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen, variabel pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Angkringan GK Mbalong Kawuk Sumberjo Kulon.

Kata kunci : Harga, Kepuasan Konsumen,Pelayanan dan Pengaruh Fasilitas

ABSTRACT

Thesis with the title "The Influence of Facilities, Services, and Prices on Consumer Satisfaction at Angkringan GK Mbalong Kawuk Sumberejo Kulon, written by Efrilia Milanda, NIM 12405193232, Sharia Business Management Study Program, Faculty of Economics and Islamic Business, Sayyid Ali State Islamic University Rahmatullah Tulungagung, Supervisor: Fitrianiatsany, S.Sos., M.A.

Customer satisfaction is the most important thing that must be achieved in a service. This is because if customers are not satisfied with the services provided, it does not rule out the possibility that customers will not be loyal to the company. The existence of these conditions requires that companies try to measure customer satisfaction so that they can find out in detail what variables in a service can make customers feel dissatisfied.

This research aims to test and determine the significance of the influence of (1) angkringan facilities on consumer satisfaction at Angkringan GK Mbalong Kawuk (2) Service on consumer satisfaction at Angkringan GK Mbalong Kawuk (3) Price on consumer satisfaction at Angkringan GK Mbalong Kawuk.

This research uses a quantitative approach method with an associative type of research. The sampling technique used was the Accidental Sampling Technique, with a sample size of 75 respondents, namely visitors who had made purchases at Angkringan GK Mbalong Kawuk Sumberejo Kulon. The data collection technique uses a Likert scale by distributing questionnaires, which is then analyzed using SmartPLS 4.0 software.

The results of this research show that the facility variable has a positive and insignificant effect on consumer satisfaction, the service variable has a positive and significant effect on consumer satisfaction, the price variable has a positive and significant effect on consumer satisfaction of Angkringan GK Mbalong Kawok Sumberjo Kulon.

Keywords: *Customer Satisfaction, Effect of Facilities, Price, and Service*