

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Romansha Cake Parakan Trenggalek” yang ditulis oleh Yesi Ayu Puspitasari, NIM. 126402213218, Jurusan Ekonomi, Prodi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Dosen Pembimbing Bapak Ahmad Syaichoni, M.Sy.

Kata Kunci: Kelengkapan Produk, Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin banyaknya toko baik yang sejenis maupun tidak sejenis sehingga menyebabkan persaingan usaha semakin ketat. Mereka bersaing untuk mendapatkan pasar dengan melakukan berbagai upaya, seperti memberikan kualitas produk, kualitas pelayanan dan kelengkapan produk yang terbaik bagi konsumen. Namun, unsur-unsur tersebut perlu diteliti kaitannya dengan kepuasan konsumen yang menjadi tujuan utama sebuah usaha.

Tujuan dari penelitian ini (1) untuk menguji pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Toko Romansha Cake Parakan Trenggalek, (2) untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Romansha Cake Parakan Trenggalek, (3) untuk menguji pengaruh kelengkapan produk terhadap kepuasan konsumen pada Toko Romansha Cake Parakan Trenggalek, (4) untuk menguji pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kelengkapan produk terhadap kepuasan konsumen pada Toko Romansha Cake Parakan Trenggalek.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Teknik dalam pengambilan sampel penelitian menggunakan *non probability sampling* dengan pendekatan *accidental sampling*. Jumlah sampel sebanyak 400 responden. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner yang disebarkan kepada konsumen yang berbelanja di Toko Romansha Cake. Kemudian dianalisis menggunakan *software* SPSS 25 dengan menggunakan uji instrumen data, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial (1) variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Romansha Cake Parakan Trenggalek, (2) variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Romansha Cake Parakan Trenggalek, (3) variabel kelengkapan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Romansha Cake Parakan Trenggalek, dan secara simultan (4) variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan kelengkapan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Romansha Cake Parakan Trenggalek.

ABSTRACT

Thesis with the title "The Influence of Product Quality, Service Quality, and Product Completeness on Consumer Satisfaction at Romansha Cake Store Parakan Trenggalek" was written by Yesi Ayu Puspitasari with NIM. 126402213218, Department of Economics, Sharia Economics Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business, Sayyid Ali Rahmatullah State Islamic University Tulungagung, supervisor of Mr. Ahmad Syaichoni, M.Sy.

Keywords: Customer Satisfaction, Product Completeness, Quality Product, Service Quality

This research is motivated by increasing large number of stores, both similar and dissimilar, causing increasingly tight business competition. They compete to get the market by making various efforts, such as providing the best product quality, service quality and product completeness for consumers. However, these elements need to be studied in relation to consumer satisfaction which is the main goal of a business.

The purpose of this research is (1) to test the effect of quality product on customer satisfaction at Romansha Cake Store Parakan Trenggalek, (2) to test the effect of service quality on customer satisfaction at Romansha Cake Store Parakan Trenggalek, (3) to test the effect of product completeness on customer satisfaction at Romansha Cake Store Parakan Trenggalek and (4) to test the effect of quality product, service quality and product completeness on customer satisfaction at Romansha Cake Store Parakan Trenggalek.

The research method uses a quantitative approach with an associative research type. The research sampling technique uses non-probability sampling with an accidental sampling approach. The sample size consists of 400 respondents. The data source used in this research is primary data obtained from questionnaires distributed to consumers who shop at Romansha Cake Store. The data were then analyzed using SPSS 25, using data instrument testing, classical assumption testing, multiple linear regression analysis, hypothesis testing, and coefficient of determination analysis.

The research results show that partially (1) product quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction at Romansha Cake Parakan Trenggalek, (2) service quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction at Romansha Cake Parakan Trenggalek, (3) product completeness has a positive and significant effect on consumer satisfaction at Romansha Cake Parakan Trenggalek, and simultaneously (4) product quality, service quality, and product completeness have a positive and significant effect on consumer satisfaction at Romansha Cake Parakan Trenggalek.