

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk, Dan *Display Layout* Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Usaha Toko Ayu Accessories Di Desa Sobontoro Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung” ini disusun oleh Laila Risqi Khorimatun Nihmah, NIM. 126405211040. Dosen Pembimbing Rendra Erdkhadifa, M.Si.

Kata Kunci: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk, *Display Layout*, dan Kepuasan Konsumen.

Penelitian ini dilatarbelakangi usaha aksesoris di Kabupaten Tulungagung yang berkembang pesat sehingga menyebabkan persaingan yang semakin ketat. Kondisi ini mendorong pemilik Toko Ayu Accessories di Desa Sobontoro untuk menetapkan strategi yang tepat dalam mempertahankan konsumen serta meningkatkan kepuasan konsumen. Dalam hal ini, penting untuk mempertimbangkan kualitas pelayanan, kelengkapan produk, dan *display layout* toko dalam mempengaruhi kepuasan konsumen

Tujuan atas penelitian ini yaitu (1) menguji pengaruh variabel kualitas pelayanan, kelengkapan produk, dan *display layout* secara bersama sama terhadap kepuasan konsumen di Toko Ayu Accessories, (2) menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Ayu Accessories secara signifikan, (3) menguji pengaruh kelengkapan produk terhadap kepuasan konsumen di Toko Ayu Accessories secara signifikan (4) menguji pengaruh *display layout* terhadap kepuasan konsumen di Toko Ayu Accessories secara signifikan

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian asosiatif. Pengumpulan sampel dilaksanakan dengan teknik *non probability sampling* menggunakan metode *purposive sampling*. Jumlah sampel pada penelitian yang digunakan adalah 100 responden. Data primer yang dikumpulkan dengan penyebaran kuesioner melalui responden adalah data yang digunakan dalam penelitian. Teknik analisis data yang diterapkan mencakup uji validitas dan reliabilitas, uji multikolinearitas, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis, serta uji asumsi klasik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan, kelengkapan produk, dan *display layout* berpengaruh secara bersama sama terhadap kepuasan konsumen pada Toko Ayu Accessories, (2) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Ayu Accessories, (3) Kelengkapan produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Ayu Accessories, (4) *Display layout* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Ayu Accessories.

ABSTRACT

This undergraduate thesis entitled “The Influence of Service Quality, Product Completeness, and *Display Layout* on Consumer Satisfaction at Ayu Accessories Store in Sobontoro Village, Boyolangu District, Tulungagung Regency” was written by Laila Risqi Khorimatun Nihmah, NIM. 126405211040, under the supervision of Rendra Erdkhadifa, M.Si.

Keywords: Service Quality, Product Completeness, *Display Layout*, Consumer Satisfaction.

This research is motivated by the rapid growth of the accessories business in Tulungagung Regency, which has led to increasingly intense competition. This condition encourages the owner of Ayu Accessories Store in Sobontoro Village to determine appropriate strategies to retain customers and improve customer satisfaction. In this context, it is important to consider service quality, product completeness, and store *display layout* as factors influencing customer satisfaction.

The objectives of this study are: (1) to examine the simultaneous effects of service quality, product assortment completeness, and display layout on consumer satisfaction at Ayu Accessories Store; (2) to examine the significant effect of service quality on consumer satisfaction at Ayu Accessories Store; (3) to examine the significant effect of product assortment completeness on consumer satisfaction at Ayu Accessories Store; and (4) to examine the significant effect of display layout on consumer satisfaction at Ayu Accessories Store.

This study employs a quantitative approach and uses an associative research design. The sampling technique applied is non-probability sampling using the purposive sampling method. The sample size used in this study consists of 100 respondents. The data utilized are primary data collected through the distribution of questionnaires to respondents. The data analysis techniques include validity and reliability tests, multicollinearity tests, multiple linear regression analysis, hypothesis testing, and classical assumption tests.

The results of the study indicate that: (1) service quality, product assortment completeness, and display layout simultaneously have an effect on consumer satisfaction at Ayu Accessories Store; (2) service quality has a significant effect on consumer satisfaction at Ayu Accessories Store; (3) product assortment completeness has a significant effect on consumer satisfaction at Ayu Accessories Store; and (4) display layout has a significant effect on consumer satisfaction at Ayu Accessories Store.