

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE EFFECT OF PRICE, SERVICE QUALITY, PRODUCT VARIETY, AND LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION AT AL-MUSLIM MART

(Consumer survey at Al-Muslim Mart Jl. Perintis Kemerdekaan No. 164, Kel. Karsamenak, Kec. Kawalu, Kota Tasikmalaya)

By:
Suci Nurpaidah

Mentors:
Nanang Rusliana
Encang Kadarisman

The purpose of this research is to analyze: (a) the effect of price, service quality, product variant and location partially on consumer satisfaction decisions at al-muslim mart (b) the effect of price, service quality, product variant and location together on customer satisfaction decisions consumers at al-muslim mart. The research method used is quantitative method. The data used in this study is primary data using a sample of 80 people. The analysis used in this study is multiple linear regression and by testing the hypothesis using the t test and F test. The results of this study indicate that: (a) partially service quality, product variance and location have a positive and significant effect. While price has a positive but not significant effect on customer satisfaction at al-muslim mart and (b) price, service quality, product variants and location partially on customer satisfaction at al-muslim mart

Keywords: Consumer Satisfaction, Price, Service Quality, Product Variants and Location

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, VARIAN PRODUK, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI AL-MUSLIM MART

(Survey Pada Konsumen di Al-Muslim Mart Jl. Perintis Kemerdekaan No.164, Kel. Karsamenak, Kec. Kawalu, Kota Tasikmalaya)

Oleh:
Suci Nurpaidah

Pembimbing:
Nanang Rusliana
Encang Kadarisman

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (a) pengaruh harga, kualitas pelayanan, varian produk dan lokasi secara parsial terhadap keputusan kepuasan konsumen di al-muslim mart (b) pengaruh harga, kualitas pelayanan, varian produk dan lokasi secara bersama sama terhadap terhadap keputusan kepuasan konsumen di al-muslim mart. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dengan menggunakan sampel sebanyak 80 orang. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda dan dengan pengujian hipotesis menggunakan uji t dan uji F. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (a) secara parsial kualitas pelayanan, varian produk dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan. Sedangkan harga berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen di al-muslim mart dan (b) harga, kualitas pelayanan, varian produk dan lokasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di al-muslim mart.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Harga, Kualitas Pelayanan, Varian Produk Dan Lokasi