

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, FACILITIES, PRICE AND ONLINE MARKETING ON CONSUMER SATISFACTION (Survey on Seblak MSMEs in Tasikmalaya)

by:

**MUHAMMAD RAYKA YAZHAR ALWASI
203401195**

Guides:

**Nanang Rusliana
H. Aso Sukarso**

This research purpose to analyze the influence of service quality, facilities, price, and online marketing partially on consumer satisfaction at Seblak MSMEs in Tasikmalaya City. The influence of service quality, facilities, price, and online marketing together on consumer satisfaction at Seblak MSMEs in Tasikmalaya City and the magnitude of the contribution of service quality, facilities, price, and online marketing to consumer satisfaction at Seblak MSMEs in Tasikmalaya City. The research method used in this study is a quantitative descriptive research method with a sampling method using the purposive sampling method. Data were collected using a research instrument in the form of a questionnaire distributed to 415 respondents consisting of Seblak MSME consumers in Tasikmalaya City. The results of the study showed that: partially, the service quality variable has a significant positive effect, facilities have a significant positive effect, price has a significant positive effect, and online marketing has a non-significant positive effect on consumer satisfaction at Seblak MSMEs in Tasikmalaya City. Together, the service quality, facilities, price and online marketing variables have a significant effect on consumer satisfaction at Seblak MSMEs in Tasikmalaya City. From the R-Squared analysis, it can be concluded that these four variables are the main factors that influence customer satisfaction, and Seblak UMKM can continue to improve performance in these aspects to maintain or increase customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Facilities, Price, Online Marketing, Consumer Satisfaction..

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, HARGA DAN *ONLINE MARKETING* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Survey Pada UMKM Seblak di Kota Tasikmalaya)

Oleh:

MUHAMMAD RAYKA YAZHAR ALWASI
203401195

Di bawah bimbingan

Nanang Rusliana
H. Aso Sukarso

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, harga, dan *online marketing* secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada UMKM Seblak di Kota Tasikmalaya. Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, harga, dan *online marketing* secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen pada UMKM Seblak di Kota Tasikmalaya serta besarnya kontribusi kualitas pelayanan, fasilitas, harga, dan *online marketing* terhadap kepuasan konsumen pada UMKM Seblak di Kota Tasikmalaya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode penarikan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Data dikumpulkan dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner yang dibagikan kepada 415 orang responden yang terdiri dari konsumen UMKM Seblak di Kota Tasikmalaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: secara parsial, variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan, fasilitas berpengaruh positif signifikan, harga berpengaruh positif signifikan, dan *online marketing* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen pada UMKM Seblak di Kota Tasikmalaya. Secara bersama-sama, variabel kualitas pelayanan, fasilitas, harga dan *online marketing* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada UMKM Seblak di Kota Tasikmalaya. Dari analisis R-Squared dapat disimpulkan keempat variabel ini menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan konsumen, dan UMKM Seblak dapat terus meningkatkan kinerja dalam aspek-aspek tersebut untuk mempertahankan atau meningkatkan kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, *Online Marketing*,
Kepuasan Konsumen.**