

Judul Penelitian : **Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Istana Buah Kediri**

Dosen Pembimbing : Drs. Bambang Suwarsono, M.M

Brahma Wahyu Kurniawan, SE., M.Pd

Nama Mahasiswa : Siska Larasati Seventina Basoni

Npm. : 19130210185

Abstract

This study discusses price, service quality and product completeness on consumer satisfaction at the Istana Buah Kediri store. This study aims to determine the effect of price, service quality and product completeness on customer satisfaction at the Istana Buah Kediri store. The method used in this research is quantitative method. Data collection techniques in this study used primary data and secondary data. Sampling in this study using Purposive Sampling Technique. The number of samples in this study amounted to 80 people. Data processing uses validity test, reliability test, classic assumption test, multiple linear regression, t test, F test, and the coefficient of determination (R^2). There is a partial effect between price on consumer satisfaction t test results obtained a significant value of $0.035 < 0.05$. There is a partial effect between Service Quality on Consumer Satisfaction. The t-test results obtained a significance value of $0.005 < 0.05$. There is a partial effect between Product Completeness on Consumer Satisfaction t test results obtained a significance value of $0.025 < 0.05$. There is a simultaneous effect of Facilities, Price and Location on Customer Satisfaction with the F test results, a significance value of $0.000 < 0.05$.

Keywords: Price, service quality, product completeness, customer satisfaction

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang Harga, Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Istana Buah Kediri, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil pengaruh dari harga, kualitas pelayanan dan kelengkapan produk terhadap kepuasan konsumen pada Toko Istana Buah Kediri. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan Teknik *Purposive Sampling*. Jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 80 orang. Pengolahan data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinan (R^2). Ada pengaruh parsial antara Harga terhadap Kepuasan Konsumen hasil uji t didapatkan nilai signifikan $0,035 < 0,05$. Ada pengaruh parsial antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen hasil uji t didapatkan nilai signifikansi $0,005 < 0,05$. Ada pengaruh parsial antara Kelengkapan Produk terhadap Kepuasan Konsumen hasil uji t didapatkan nilai signifikansi $0,025 < 0,05$. Ada pengaruh simultan Fasilitas, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan hasil uji F nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci : Harga, kualitas pelayanan, kelengkapan produk kepuasan konsumen