

Judul Penelitian :

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Kasus Di Toko Pertanian Al Mubarak Wonodadi, Kab Blitar

Nama Mahasiswa : Alfian Dwi Cahya
NPM : 18130210244

ABSTRAK

Toko pertanian masih dianggap sebagai salah satu bidang usaha yang dapat mendatangkan banyak keuntungan. Ditambah lagi kondisi geografis Indonesia yang semakin menguntungkan bagi para pelaku usaha toko pertanian yang ada di pedesaan maupun di perkotaan, terutama untuk memenuhi selera masyarakat terhadap toko pertanian. Maka kualitas pelayanan menjadi poin yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen, karena apabila kualitas pelayanan yang memiliki kualitas yang baik maka dapat membangun kepercayaan konsumen mengenai produk yang dibeli. Faktor lain yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen ialah harga, apabila harga yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan faktor lainnya adalah lokasi, apa bila lokasi cukup luas akan mempermudah konsumen untuk parkir kendaraan waktu membeli di toko pertanian tersebut maka dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di Toko Pertanian Al Mubarak Wonodadi, Kab Blitar. Penelitian ini menggunakan metode *nonprobability sampling* yaitu sampel jenuh dengan sampel 143 responden dan juga menggunakan bantuan program aplikasi SPSS. Teknik analisis yang digunakan uji instrumen uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi berganda, uji t, uji F, uji koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh positif yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Toko Pertanian Al Mubarak Wonodadi, kab blita, hal ini bisa dilihat dari nilai Signifikan t sebesar $0,00 < 0,05$ dan kualitas pelayanan, harga dan lokasi memiliki pengaruh positif yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Toko Pertanian Al Mubarak Wonodadi, Kab Blitar, hal ini bisa dilihat dari nilai Signifikan t sebesar $0,00 < 0,05$, sedangkan secara simultan kualitas pelayanan, harga dan lokasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Toko Pertanian Al Mubarak Wonodadi, Kab Blitar, hal ini bisa dilihat dari nilai signifikan F sebesar $0,00 < 0,05$.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, Kepuasan Konsumen, Uji t, Uji F