

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh persaingan bisnis yang semakin ketat menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar global. Penelitian ini bertujuan 1) Menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Basmalah Lenteng Sumenep; 2.) Menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Basmalah Lenteng Sumenep; 3) Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Basmalah Lenteng Sumenep; 4) Menganalisis pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Basmalah Lenteng Sumenep. Jenis penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif dengan analisis regresi linear berganda yang dibantu dengan aplikasi SPSS. Data yang digunakan merupakan data primer yang berupa kuisisioner dan data sekunder yang berupa dokumen-dokumen yang dimiliki oleh Toko Basmalah Lenteng Sumenep.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang simultan dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Swalayan Basmalah Lenteng dan mempunyai tingkat pengaruh signifikan yang sangat kuat.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This research is motivated by increasingly tight business competition requiring business people to be able to maximize the performance of their companies in order to compete in the global market. This research aims to 1) Analyze the influence of product quality on customer satisfaction at the Basmalah Lenteng Shop, Sumenep; 2.) Analyzing the effect of price on customer satisfaction at the Basmalah Lenteng Shop, Sumenep; 3) Analyzing the effect of service quality on customer satisfaction at the Basmalah Lenteng Shop, Sumenep; 4) Analyze the influence of product quality, price and service quality on customer satisfaction at the Basmalah Lenteng Shop, Sumenep. This type of research is quantitative research with multiple linear regression analysis assisted by the SPSS application. The data used is primary data in the form of a questionnaire and secondary data in the form of documents owned by the Basmalah Lenteng Shop, Sumenep.

Based on the research results, product quality, price and service quality have a simultaneous and significant influence on customer satisfaction at the Basmalah Lenteng supermarket and have a very strong level of significant influence.

Keywords: Product Quality, Price, Service Quality, and Customer Satisfaction.