

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN CITRA TOKO TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

Oleh

Komang Gading Darmawan

1517041174

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji (1) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (2) pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen (3) pengaruh citra toko terhadap kepuasan konsumen (4) pengaruh secara bersama-sama kualitas pelayanan, harga, dan citra toko terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini termasuk dalam penelitian dengan pendekatan kuantitatif kausal. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 80 responden. Data dikumpulkan dengan menggunakan instrument berupa kuesioner yang memiliki total 23 pernyataan, kemudian data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (2) harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (3) citra toko secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (4) kualitas pelayanan, harga, dan citra toko secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen UD. Widya Partha.

Kata – Kata kunci: citra toko, harga, kepuasan konsumen, kualitas pelayanan

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN CITRA TOKO TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

Oleh

Komang Gading Darmawan

1517041174

Jurusan Manajemen

ABSTRACT

This research aims at test (1) The influence of quality of service on costumer satisfaction (2) The influence of prices on consumer satisfaction (3) Effect of the store image on consumer satisfaction (4) The influence of the quality of service, prices, and store image to customer satisfaction. This research is included in research with causal quantitative approaches. The study used samples of 80 respondents. Data collected using instruments in the form of a questionnaire that has a total of 23 statements, then the data obtained is analyzed using a double linear regression analysis. The results of this research show that (1) The quality of service is positively and significantly positive towards consumer satisfaction (2) The price is positive and significant to the consumer satisfaction (3) The store image influential Positive and significant to consumer satisfaction (4) Quality of service, price, and the image of the store together significantly affect the consumer satisfaction of UD. Widya Partha.

Keywords : consumer satisfaction, service quality, store image, price

