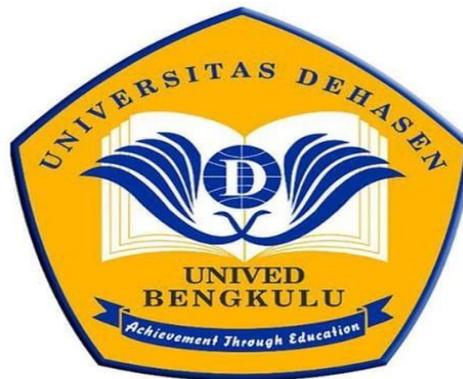


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA TOKO CRP SEMBAKO DI MUKOMUKO
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
TOKO CRP SEMBAKO DI MUKOMUKO**



SKRIPSI

OLEH

RITA MAGDALENA SINURAT
NPM. 19040031

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS DEHASEN
BENGKULU
2022**

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO CRP SEMBAKO DI MUKOMUKO

Rita Magdalena Sinurat¹⁾

Oni Yulianti dan Yun Fitriano²⁾

RINGKASAN

Persaingan dalam memasarkan produk ataupun jasa saat ini sangat pesat mengalami perkembangan. Untuk itu setiap pemilik perusahaan harus dapat menciptakan kualitas yang dapat meningkatkan kepuasan pada pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan pada Toko CRP Sembako di Mukomuko.

Sampel dalam penelitian ini berjumlah 88 orang pelanggan yang datang membeli bahan sembako dan kebutuhan lainnya di Toko CRP Sembako di Mukomuko. Teknik pengambilan sampel adalah teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan metode analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda, uji asumsi klasik dan uji hipotesis.

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,155 > 1,662$) dengan nilai signifikansi sebesar $0,034 < 0,05$. Hal ini menggambarkan bahwa semakin meningkat kualitas pelayanan Toko CRP Sembako di Kabupaten Mukomukomaka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat. Harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,786 > 1,662$) dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menggambarkan bahwa semakin meningkat harga yang diberikan oleh Toko CRP Sembako di Kabupaten Mukomuko maka harga akan semakin menurun. Promosi memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($-2,125 > 1,662$) dengan nilai signifikansi sebesar $0,037 < 0,05$. Hal ini menggambarkan bahwa semakin meningkat promosi yang diberikan oleh Toko CRP Sembako di Kabupaten Mukomuko maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat. Hasil pengujian secara simultan dapat dilihat bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan pada Toko CRP Sembako secara bersama-sama karena nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($8,286 > 2,71$) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, dan Kepuasan Pelanggan

- 1) Calon Sarjana Ekonomi (Manajemen)
- 2) Dosen Pembimbing