

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Swalayan Naraya. Subyek dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah berbelanja di swalayan Naraya. Dalam penelitian ini sampel berjumlah 100 responden yang dipilih dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis regresi berganda dan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji T, uji F, uji asumsi klasik dan koefisien determinasi.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan diperoleh hasil yang pertama kualitas pelayanan, lokasi, dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Kedua, kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan dibuktikan dengan nilai koefisien regresi dari kualitas pelayanan yaitu 0,126, nilai koefisien regresi dari lokasi yaitu 0,183 dan koefisien regresi dari harga yaitu 0,257. Analisis koefisien determinasi menunjukkan angka sebesar 0,132 atau sama dengan 13,2% yang artinya kualitas pelayanan, lokasi, dan harga hanya mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 13,2% sedangkan sisanya 86,8% kemungkinan dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Lokasi, Harga, Kepuasan konsumen.

ABSTRACT

This research aims to analyze of service quality, location, and price on customer satisfaction Naraya Supermarket. The subjects in this study is that consumers who shopped at the Naraya Supermarket. In this study a sample of 100 respondents were selected using purposive sampling method. The analytical method used was multiple regression analysis and using validity, reliability test, t test, F test, classic assumption test and coefficient terminated.

Based on the analysis which has been done obtainable that the first quality of service, location, and price simultaneously significant effect on customer satisfaction with a significance of $0.000 < 0.05$. Second, service quality has a positive and significant influence is evidenced by the regression coefficient value of the quality of service that is 0.126, the value of the regression coefficient is 0.183 and the location of the regression coefficient is 0.257 price. Analysis koefisien determination shows figure of 0.132 or equal to 13.2%, which means the quality of service, location, and prices only affect customer satisfaction by 13.2% while the remaining 86.8% is likely influenced by other factors not examined in the study this.

Keywords: *Service Quality, location, price, consumer satisfaction.*