

ABSTRAK

So'ia Halawa, 2024 : Pengaruh harga, Kualitas Pelayanan, dan Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Minimarket Jubile Kota Tanjungpinang
Dosen Pembimbing : Hj. Iranita. SE.,M.Si
Kiki Wulandari. SE.,MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Minimarket Jubile Kota Tanjungpinang. Penelitian ini menggunakan penelitian Kuantitatif. Populasi dalam Penelitian ini yaitu seluruh konsumen yang pernah melakukan pembelian pada Minimarket Jubile Kota Tanjungpinang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden, dengan menggunakan metode *non-probability sampling* atau pengambilan sampel secara kebetulan atau insiden (*Accidental sampling*). Metode pengumpulan data yang digunakan adalah angket/kuesioner. Pada angket/kuesioner dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Data analisis menggunakan analisis regresi linear berganda, termasuk uji t, uji F dan determinasi (R^2). Penelitian dilakukan dengan menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel Harga (X1) berpengaruh namun tidak signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Variabel Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Variabel Kelengkapan Produk (X3) berpengaruh namun tidak signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Secara simultan Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kelengkapan Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Berdasarkan uji koefisien determinasi, Harga, Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Produk berpengaruh sebesar 37,7% terhadap Kepuasan Konsumen.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk dan Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

So'ia Halawa, 2024 : *The Influence of Price, Service Quality, and Product Completeness on Consumer Satisfaction at the Jubile Minimarket in Tanjungpinang City*
Supervisor : Hj. Iranita. SE.,M.Si
Kiki Wulandari. SE.,MM

This research aims to determine the influence of Price, Service Quality and Product Completeness on Consumer Satisfaction at the Jubile Minimarket in Tanjungpinang City. This research uses quantitative research. The population in this research is all consumers who have made purchases at the Jubile Minimarket in Tanjungpinang City. The sample in study consisted of 100 respondent, using a non-probability sampling method or sampling by chance or incident (Accidental sampling). The data collection method used was a questionnaire. The questionnaire is tested for validity and reliability. Data analysis uses multiple linear regression analysis, including t test, F test and determination (R^2) The research was conducted using SPSS. The research results show that partially the Price variabel (X1) has an effect but is not significant on Consumer Satisfaction (Y). The Service Quality Variabel (X2) has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction (Y). The Product Completeness variabel (X3) has an effect but is not significant on Consumer Satisfaction (Y). Simultaneously Price, Service Quality, Product Completeness have a positive and significant effect on Consumer Satisfaction. Based on the coefficient of determination test, Price, Service Quality, and Product Completeness have an effect of 37,7% on Customer Satisfaction.

Keywords : *Price, Service Quality, Product Completeness, and Consumer Satisfaction.*