

ABSTRAK

Perkembangan suatu bisnis dalam persaingan dapat dilihat dari kemampuannya untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Salah satu perusahaan yang menjual berbagai macam produk ATK adalah Toko Rovin's Prajekan Bondowoso. Adanya tingkat persaingan yang tinggi karena semakin banyak usaha yang sama bermunculan, maka Toko Rovin's Prajekan Bondowoso dituntut untuk membuat sebuah strategi dalam kelengkapan produk yang dapat memberikan nilai lebih kepada pelanggan dengan harga yang terjangkau. Untuk itu penelitian ini diperlukan guna mengetahui strategi apa yang tepat untuk diterapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kelengkapan produk, harga dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Rovin's Prajekan Bondowoso. Dimana dalam penelitian ini menggunakan 3 dimensi untuk dijadikan sebuah variabel yaitu, kelengkapan produk (X1), harga (X2) dan pelayanan (X3). Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Sampel yang dipilih merupakan pelanggan Toko Rovin's Prajekan Bondowoso sebanyak 150 orang . Analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda, sedangkan pengujian hipotesisnya menggunakan uji t dan uji f. Hasil penelitian menunjukkan kelengkapan produk, harga dan pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan secara parsial. Sedangkan hasil uji f menunjukkan secara bersama-sama (simultan) kelengkapan produk, harga dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Kelengkapan Produk, Harga dan Pelayanan



ABSTRACT

The development of a business in competition can be seen from its ability to create customer satisfaction. One company that sells various kinds of ATK products is Rovin's Prajekan Bondowoso Store. There is a high level of competition because more and more similar businesses are popping up, so Rovin's Prajekan Bondowoso Shop is required to make a strategy in terms of product completeness that can provide added value to customers at affordable prices. For this reason, this research is needed to find out what strategy is right to apply. This study aims to determine the effect of product completeness, price and service on customer satisfaction at Rovin's Prajekan Bondowoso Store. Where in this study using 3 dimensions to be used as a variable, namely, product completeness (X1), price (X2) and service (X3). The type of research used is quantitative. The selected sample is Rovin's Prajekan Bondowoso shop customers as many as 150 people. The data analysis used is multiple linear regression, while testing the hypothesis using the t test and f test. The results showed that product completeness, price and service had a positive effect on customer satisfaction partially. While the results of the f test show simultaneously (simultaneously) product completeness, price and service have a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: *Completeness of Products, Prices and Services*

