

ABSTRAK

YABDI. 2024. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Indomaret Kelurahan Bangkala Kecamatan Maiwa Kabupaten Enrekang". Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Buyung Romadhoni dan Andi Risfan Rizaldi.

Kualitas pelayanan dan harga yang terjangkau merupakan suatu hal yang sangat penting dalam merebut pasar. Kepuasan konsumen merupakan tingkal perasaan konsumen setelah membandingkan kinerja atau hasil yang sesuai dengan harapannya, sehingga biaya untuk mempertahankan konsumen yang sudah ada lebih kecil ketimbang untuk menarik konsumen yang baru atau unluK menarik kembali konsumen yang hilang. Penelitian merupakan peroses meliputi langkah-langkah yang dilakukan secara berencana dan sistematis karena berguna untuk mendapatkan suatu pemecahan masalah dan jawaban atas pertanyaan dalam melakukan penelitian. Dalam jenis penelitian ini yakni data kuantitatif yang akurat dengan menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Lokasi penelitian ini dilakukan di toko Indomaret Kelurahan Bangkala Kecamatan Maiwa Kabupaten Enrekang. Jadi populasi yang diambil oleh peneliti berdasarkan lingkungan yang ada di Kelurahan Bangkala Kecamatan Maiwa yakni lingkungan Jembatan III sebanyak 1.020. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan berpengaruh positif sebesar 0,141 pada model persamaan regresi linear berganda $Y = 41,431 + 0,141 X_1 + (-0.091) X_2$ dan signifikan berdasarkan hasil dari t hitung dengan Sig. α (0,000 0,05). Hasil yang didapat pada penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada toko Indomaret Kelurahan Bangkala Kecamatan Maiwa Kabupaten Enrekang. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa promosi terhadap kepuasan pelanggan berpengaruh positif sebesar -0,091 pada model persamaan regresi linear berganda $Y = 41,431 + 0,141 X_1 + (-0.091) X_2$ dan signifikan berdasarkan hasil dari t hitung dengan Sig. α (0,001 0,05).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Promosi, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

YABDI. 2024. "The Influence of Service Quality and Promotion on Customer Satisfaction at Indomaret Store, Bangkala Village, Maiwa District, Enrekang Regency". Thesis. Department of Management, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by: Buyung Romadhoni and Andi Risfan Rizaldi.

Quality of service and affordable prices are very important in capturing the market. Consumer satisfaction is the level of consumer feelings after comparing performance or results that are in accordance with their expectations, so that the cost of retaining existing consumers is smaller than attracting new consumers or to attract lost consumers. Research is a process that includes steps that are carried out in a planned and systematic manner because it is useful for obtaining a solution to problems and answers to questions in conducting research. In this type of research, namely accurate quantitative data using a Likert scale. The Likert scale is used to measure the attitudes, opinions, and perceptions of a person or group of people about social phenomena. The location of this research was carried out at the Indomaret store, Bangkala Village, Maiwa District, Enrekang Regency. So the population taken by the researcher based on the environment in Bangkala Village, Maiwa District, namely the Jembatan III environment as many as 1,020. Based on the results of the analysis, it shows that service quality on customer satisfaction has a positive effect of 0.141 on the multiple linear regression equation model $Y = 41.431 + 0.141 X_1 + (-0.091) X_2$ and is significant based on the results of the t count with Sig. α (0.000 0.05). The results obtained in this study are in accordance with the hypothesis which states that service quality has a significant effect on customer satisfaction at the Indomaret store, Bangkala Village, Maiwa District, Enrekang Regency. Based on the results of the analysis, it shows that promotion on customer satisfaction has a positive effect of -0.091 on the multiple linear regression equation model $Y = 41.431 + 0.141 X_1 + (-0.091) X_2$ and is significant based on the results of the t count with Sig. α (0.001 0.05).

Keywords: Service Quality, Promotion, Customer Satisfaction