

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Pengaruh Fasilitas Toko, Pelayanan Karyawan dan Variasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di Indomaret (Studi Kasus Indomaret Pucang Anom No. 94 Surabaya). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui variabel Fasilitas Toko, Pelayanan Karyawan, dan Variasi Produk baik secara langsung maupun tidak langsung melalui Kepuasan Pelanggan di Indomaret Pucang Anom 94 Surabaya. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan melibatkan konsumen Indomaret Pucang Anom Surabaya sebanyak 30 Orang untuk menjadi responden dalam penelitian. Analisis Instrumen dalam penelitian ini adalah Validitas Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Regresi Linier berganda, Uji t, Uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1. Terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel bebas yaitu variabel Fasilitas Toko (X1), Pelayanan Karyawan (X2), dan variasi produk (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan di Indomart Pucang Anom 94 Surabaya dari hasil uji F. Hasil yang didapatkan menyatakan bahwa nilai signifikansi $F(0,000) < \alpha = 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kepuasan Pelanggan dipengaruhi secara signifikan oleh variabel bebas yaitu variabel Fasilitas Toko, Pelayanan Karyawan, dan variasi produk. 2. Terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel Fasilitas Toko terhadap Kepuasan Pelanggan di Indomart Pucang Anom 94 Surabaya dari hasil pengujian hipotesis secara parsial. 3. Terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan di Indomart Pucang Anom 94 Surabaya dari hasil pengujian hipotesis secara parsial. 4. Terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel Variasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan di Indomart Pucang Anom 94 Surabaya dari hasil pengujian hipotesis secara parsial.

Kata kunci: Fasilitas Toko, Pelayanan Karyawan, Variasi Produk, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This study entitled The Effect of Shop Facilities, Employee Services and Product Variations on Customer Satisfaction in Indomaret (Case Study of Indomaret Pucang Anom No. 94 Surabaya). This study aims to determine the variables of Shop Facilities, Employee Services, and Product Variations either directly or indirectly through Customer Satisfaction at Indomaret Pucang Anom Surabaya. This research is quantitative by involving 30 consumers of Indomaret Pucang Anom Surabaya to become respondents in the study. Instrument analysis in this study is the Validity of Reliability, Classical Assumption Test, Multiple Linear Regression, t test, F test. The results show that: 1. There is a significant influence on the independent variables, namely the store facilities variable (X1), Employee Services (X2) , and product variation (X3) on Customer Satisfaction at Indomart Pucang Anom Surabaya from the results of the F test. The results obtained state that the significance value of $F(0,000) < \alpha = 0.05$, it can be concluded that the corporate image variable can be significantly influenced by the variable independent, namely the variable Shop Facilities, Employee Services, and product variations. 2. There is a significant influence on the Store Facility variable on Customer Satisfaction at Indomart Pucang Anom Surabaya from the results of partial hypothesis testing. 3. There is a significant influence on Employee Service variables on Customer Satisfaction at Indomart Pucang Anom Surabaya from the results of partial hypothesis testing. 4. There is a significant influence on Product Variation variables on Customer Satisfaction at Indomart Pucang Anom Surabaya from the results of partial hypothesis testing.

Keyword: Shop Facilities, Employee Services, Product Variations, Customer Satisfaction.