

ABSTRAK

Dengan bertambah banyaknya orang yang menyukai pizza, menyebabkan toko-toko yang menyediakan pizza bersaing dengan sangat ketat. Untuk itu, pemilik toko pizza berusaha mempertahankan pelanggan agar mereka tidak beralih ketempat lain. Adapun yang menjadi pertimbangan konsumen dalam membeli adalah tersedianya beraneka macam menu, kualitas produk yang baik, lokasi yang strategis, pelayanan dan fasilitas yang memuaskan. Pengamatan sementara menunjukkan bahwa menu, harga, lokasi, dan promosi, kurang memuaskan. Oleh karena itu dengan adanya fenomena inilah yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Produk dan Penetapan Harga terhadap Keputusan Pembelian pada Pizza Doremi Mayang Cabang Jember".

Berdasarkan hal tersebut diatas maka permasalahan yang timbul adalah adakah pengaruh Bauran Pemasaran (menu, harga, lokasi, promosi) terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan toko pizza di Mayang Cabang Jember. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh Bauran Pemasaran (menu, harga, lokasi, promosi) terhadap kepuasan pelanggan di toko Pizza Doremi Mayang Cabang Jember.

Populasi penelitian ini adalah beberapa pelanggan pizza toko Pizza Doremi Mayang Cabang Jember. Pengambilan sampel yang berjumlah 3 orang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, dan angket. Teknik analisa yang digunakan adalah analisis Regresi sederhana.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel bauran pemasaran (X) mempunyai peran yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di toko Pizza Doremi Mayang Cabang Jember. Terlihat $t_{hitung} (0,460) > t_{tabel} (1,6736)$ yang berarti bauran pemasaran mempunyai andil dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan pada toko Pizza Doremi Mayang Cabang Jember. Terlihat F hitung sebesar 6,212 dengan nilai signifikansi 0,047, karena nilai signifikan lebih kecil dari 0,05, yang bauran pemasaran mempunyai andil dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan pada toko Pizza Doremi Mayang Cabang Jember.

Berdasarkan pada penelitian ini diharapkan akan menjadi informasi dan masukan bagi para pemilik toko pizza yaitu dapat menjadikan bahan pertimbangan baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mengevaluasi dalam menerapkan konsep bauran pemasaran bagi pelanggan ataupun konsumen lain, pemahaman tentang persepsi pelanggan terhadap bentuk penerapan bauran pemasaran yang ditawarkan dan kepuasan yang ditunjukkan memungkinkan pihak manajemen untuk mencari dan menerapkan cara pengelolaan terbaik. Pengetahuan tersebut juga dapat membantu pihak manajemen untuk mengembangkan indikator bauran pemasaran bagaimana yang merupakan bagian terpenting, sementara itu menekan kinerja dan biaya pada indikator-indikator yang kurang menarik bagi pelanggan.

Keyword: Kualitas Produk, Penetapan Harga, Keputusan Pembelian.

Abstrac

With the increasing number of people who love pizza, causing shops that provide pizza to compete very tightly. For that, pizza shop owners try to keep customers so they don't switch to other places. As for the consumer's consideration in buying is the availability of a variety of menus, good product quality, strategic location, satisfying service and facilities. Temporary observations show that the menu, price, location and promotion are less than satisfactory. Therefore, this phenomenon encourages the author to conduct research with the title "The Effect of Product Quality and Pricing on Purchasing Decisions at Pizza Doremi Mayang, Jember Branch".

Based on the foregoing, the problem that arises is whether there is an influence of the Marketing Mix (menu, price, location, promotion) on customer satisfaction at pizza shop customers in Mayang, Jember Branch. The purpose of this study was to determine the influence of the Marketing Mix (menu, price, location, promotion) on customer satisfaction at the Pizza Doremi Mayang shop, Jember Branch.

The population of this study were some of the pizza customers at Pizza Doremi Mayang, Jember Branch. Sampling, amounting to 3 people. The methods used in this research are interviews and questionnaires. The analysis technique used is simple regression analysis.

Based on these results, it can be concluded that the marketing mix variable (X) has a significant role in customer satisfaction at the Pizza Doremi Mayang shop, Jember Branch. It can be seen that $t_{count} (0.460) > t_{table} (1.6736)$ which means that the marketing mix has a role in influencing customer satisfaction at the Pizza Doremi Mayang shop, Jember Branch. It can be seen that F count is 6.212 with a significance value of 0.047, because the significant value is less than 0.05, which means that the marketing mix has a role in influencing customer satisfaction at the Pizza Doremi Mayang shop, Jember Branch.

Based on this research, it is hoped that it will become information and input for pizza shop owners, which can be taken into consideration, either directly or indirectly, to evaluate in applying the concept of marketing mix for customers or other consumers, understanding customer perceptions of the form of application of the marketing mix offered. and the satisfaction shown allows management to seek and apply the best management practices. This knowledge can also help management to develop marketing mix indicators which are the most important part, while reducing performance and costs on indicators that are less attractive to customers.

Keyword: Product Quality, Pricing, Purchasing Decisions.