

ABSTRAK

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Alfamart Ganting Sidoarjo. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang menitikberatkan pada pengujian hipotesa dengan alat analisa metode statistik dan menghasilkan kesimpulan yang dapat digeneralisasikan. populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan di Alfamart Ganting Sidoarjo, sedangkan sampel yang digunakan sebanyak 75 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *simple random sampling* adalah metode pemilihan sampel secara acak dimana semua anggota populasi mendapat kesempatan yang sama untuk menjadi sampel. Alat uji yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda dengan bantuan *software* SPSS 26.0. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa, hasil dari uji validitas adalah *valid*, uji reliabilitas adalah *reliabel*. Analisa regresi linier berganda didapatkan permodelan yaitu $Y = 0.718 + 0.370 X_1 + 0.105 X_2 + 0.265 X_3$. Dari hasil Uji F didapatkan hasil yaitu $F_{hitung} (139.553) > F_{tabel} (2.73)$, yang artinya kualitas produk (X_1), promosi (X_2) dan kualitas pelayanan (X_3) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Alfamart Ganting Sidoarjo. Dari hasil uji t dapat diketahui bahwa kualitas produk (X_1), promosi (X_2) dan kualitas pelayanan (X_3) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Alfamart Ganting Sidoarjo, dengan masing-masing memiliki $t_{hitung} (3.841)$, $t_{hitung} (2.021)$ dan $t_{hitung} (12.707)$ yang lebih besar dari $t_{tabel} (1.993)$.

Kata kunci: Kualitas Produk, Promosi, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This research is intended to find out the influence of product quality, promotion and service quality on customer satisfaction at Alfamart Ganting Sidoarjo. This research was conducted using quantitative approach that is research that focuses on hypothesis testing with statistical method analysis tools and produces conclusions that can be generalized. the population used in this study were all customers in Alfamart Ganting Sidoarjo, while the samples used as many as 75 people. Sampling technique in this study is simple random sampling technique is a method of random sampling where all members of the population get the same opportunity to become samples. The test equipment used is multiple linear regression analysis techniques with the help of SPSS 26.0 software. From the results of research that has been done can be concluded that, the results of validity test is valid, reliability test is reliable. Multiple linear regression analysis obtained modeling ie $Y = 0.718 + 0.370 X_1 + 0.105 X_2 + 0.265 X_3$. From the results of Test F obtained results namely $F_{\text{value}} (139.553) > F_{\text{table}} (2.73)$, which means product quality (X_1), promotion (X_2) and quality of service (X_3) simultaneously affect customer satisfaction (Y) in Alfamart Ganting Sidoarjo. From the test results t can be known that the quality of products (X_1), promotion (X_2) and quality of service (X_3) partially have a significant influence on customer satisfaction (Y) in Alfamart Ganting Sidoarjo, with each has $t_{\text{value}} (3.841)$, $t_{\text{value}} (2.021)$ dan $t_{\text{value}} (12.707)$ greater than the $t_{\text{table}} (1,993)$.

Keywords: Product Quality, Promotion, Service Quality and Customer Satisfaction.