

Abstrak

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui secara langsung kualitas layanan, kualitas produk, penetapan harga melalui kepuasan konsumen terhadap volume penjualan di usaha konter Chaplin Cell Sidoarjo.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Dengan sampel sebanyak 50 responden dari konsumen di Usaha Konter Chaplin Cell Sidoarjo. Menggunakan path analysis untuk analisis data dengan bantuan software SPSS 16.

Setelah dilakukan pengujian atas hipotesis yang dilakukan, maka diperoleh kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi $0.000 < 0,05$, kualitas produk terhadap kepuasan konsumen nilai signifikansi $0.318 > 0,05$ tidak ada pengaruh signifikan, penetapan harga terhadap kepuasan konsumen nilai signifikansi $0.546 > 0.05$, tidak ada pengaruh signifikan, kepuasan konsumen terhadap volume penjualan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$ yang berpengaruh signifikan, kualitas layanan terhadap volume penjualan nilai signifikansi $0.028 < 0.05$ yang berpengaruh signifikan, kualitas produk terhadap volume penjualan nilai signifikansi $0.323 > 0.05$ tidak ada pengaruh signifikan, penetapan harga terhadap volume penjualan nilai signifikansi $0,785 > 0.05$ tidak ada pengaruh signifikan, dengan pengaruh secara simultan antara kualitas layanan, kualitas produk, dan penetapan harga terhadap volume penjualan melalui kepuasan konsumen berpengaruh signifikan, dengan pengaruh secara parsial variabel kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen maupun volume penjualan. Dan penelitian ini ternyata variabel kualitas layanan yang paling mempengaruhi kepuasan konsumen dan volume penjualan.

Kata Kunci : kualitas layanan, kualitas produk, penetapan harga, kepuasan konsumen dan volume penjualan

Abstract

This research is intended to know directly the quality of service, product quality, price determination through customer satisfaction on sales volume in Chaplin Cell Sidoarjo counter business.

This research is done by using quantitative approach. With a sample of 50 respondents from consumers in Chaplin Cell Sidoarjo Counter Enterprises. Using path analysis for data analysis with the help of SPSS 16 software.

After testing of the hypothesis, the quality of service significantly affects consumer satisfaction with the significance value $0.000 < 0,05$, the quality of the product on the consumer satisfaction of significance value $0.318 > 0.05$ there is no significant influence, the pricing of the customer satisfaction of the significance value $0.546 > 0.05$, there is no significant influence, customer satisfaction on sales volume of significance value $0.000 < 0.05$ which has significant effect, service quality to sales volume of significance value $0.028 < 0.05$ which has significant effect, product quality to sales volume of significance value $0.323 > 0.05$ no effect Significantly, the determination of price to sales volume of significance value of $0.785 > 0.05$ no significant influence, with simultaneous influence between service quality, product quality, and pricing of sales volume through customer satisfaction have a significant effect, with partial influence variabe l service quality to customer satisfaction and sales volume. And this research turns out variable service quality that most influence constomer satisfaction and sales volume.

Keywords: service quality, product quality, pricing, customer satisfaction and sales volume