

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor–faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan BreadTalk Suncity Mall Sidoarjo. Faktor-faktor tersebut yaitu kualitas produk, varian produk, harga dan promosi dan penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis faktor yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan BreadTalk Suncity Mall Sidoarjo. Populasi dalam penelitian ini adalah para konsumen yang membeli di BreadTalk Suncity Mall Sidoarjo. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden responden dengan menggunakan *probability sampling* dengan pendekatan *random sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Melalui uji F dapat dibuktikan faktanya, bahwa secara simultan variabel kualitas produk (X1) memiliki nilai probabilitas sebesar 0,000 terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) BreadTalk Suncity Mall Sidoarjo. Melalui uji t dapat dibuktikan faktanya, bahwa secara parsial variabel kualitas produk (X1) nilai probabilitas sebesar 0,003 terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) BreadTalk Suncity Mall Sidoarjo. Variabel varian produk (X2) memiliki nilai probabilitas sebesar 0,041 terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) BreadTalk Suncity Mall Sidoarjo. Variabel Harga (X3) memiliki nilai probabilitas sebesar 0,033 terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) BreadTalk Suncity Mall Sidoarjo. Variabel Promosi (X4) memiliki nilai probabilitas sebesar 0,023 terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) BreadTalk Suncity Mall Sidoarjo. Diantara variabel kualitas produk (X1), varian produk (X2), harga (X3) dan promosi (X4) yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan BreadTalk Suncity Mall Sidoarjo adalah kualitas produk (X1).

Kata kunci : kualitas produk, varian produk, harga, promosi, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

This study aims to determine the factors that influence the satisfaction of BreadTalk Suncity Mall Sidoarjo customers. These factors are product quality, product variant, price and promotion and this study also aims to analyze the most dominant factors that affect the satisfaction of BreadTalk Suncity Mall Sidoarjo customers. The population in this study were consumers who bought at BreadTalk Suncity Mall Sidoarjo. The sample used in this study was 100 respondents by using probability sampling with a random sampling approach. The technique of collecting data using a questionnaire. Through the F test, it can be proved the fact that simultaneously the product quality variable (X1) has a probability value of 0,000 towards the variable customer satisfaction (Y) hat partially the product quality variable (X1) is a probability value of 0.003 to the variable customer satisfaction (Y) BreadTalk Suncity Mall Sidoarjo. Product variant variable (X2) has a probability value of 0.041 for the variable customer satisfaction (Y) BreadTalk Suncity Mall Sidoarjo. Price variable (X3) has a probability value of 0.033 for the variable customer satisfaction (Y) BreadTalk Suncity Mall Sidoarjo. Promotion variable (X4) has a probability value of 0.023 to the variable customer satisfaction (Y) BreadTalk Suncity Mall Sidoarjo. Among the variables of product quality (X1), product variants (X2), prices (X3) and promotions (X4) which have a dominant influence on BreadTalk customer satisfaction, Suncity Mall Sidoarjo is product quality (X1).

Keywords: product quality, product variant, price, promotion, customer satisfaction