

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PIQI COLLECTION DI KABUPATEN LUMAJANG

ABSTRAK

Toko PIQI *COLLECTION* merupakan sebuah toko yang bergerak dalam bidang jasa penjualan pakaian berbagai merek, bentuk dan kualitas yang berbeda-beda. Area penjualan Toko PIQI *COLLECTION* hanya melayani di sekitar wilayah kota Lumajang dan sekitarnya, dengan teknik penjualan di pajang pada outlet di toko. Penjualan dengan teknik tersebut belum memenuhi target karena pihak penjual hanya menunggu transaksi penjualan yang terjadi di dalam toko atau outlet sehingga tidak banyak peminat. Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah ingin mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan pada PIQI *COLLECTION* di Kabupaten Lumajang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner, dan dalam penelitian ini banyaknya responden yang digunakan adalah 80 responden. Dengan jumlah populasi dalam penelitian ini tak terhingga dan teknik sampling yang digunakan adalah teknik *purposive sampling*. Pengujian hipotesis dilakukan dengan teknik analisis regresi berganda. Setelah dilakukan pengujian secara parsial atau uji t didapatkan hasil sebagai berikut: 1) kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PIQI *COLLECTION* di Kabupaten Lumajang. 2) harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PIQI *COLLECTION* di Kabupaten Lumajang. 3) promosi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PIQI *COLLECTION* di Kabupaten Lumajang. 4) koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 0,660 atau 66% kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, harga, dan promosi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, dan Kepuasan Pelanggan

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICES AND PROMOTIONS
ON CUSTOMER SATISFACTION AT PIQI COLLECTION IN LUMAJANG
REGENCY***

ABSTRACT

The PIQI COLLECTION shop is a shop that operates in the field of clothing sales services of various brands, different shapes and qualities. The PIQI COLLECTION Shop sales area only serves the Lumajang city area and its surroundings, with sales techniques on display at outlets in the shop. Sales using this technique have not met the target because the seller is just waiting for sales transactions to occur in the shop or outlet so there are not many people interested. The purpose of this research is to find out how much influence service quality, price and promotion have on customer satisfaction at PIQI COLLECTION in Lumajang Regency. The research method used in this research is quantitative. Data was collected through distributing questionnaires, and in this study the number of respondents used was 80 respondents. The population in this study is infinite and the sampling technique used is purposive sampling technique. Hypothesis testing is carried out using multiple regression analysis techniques. After carrying out partial testing or t test, the following results were obtained: 1) service quality has no effect on customer satisfaction at PIQI COLLECTION in Lumajang Regency. 2) price has a significant effect on customer satisfaction at PIQI COLLECTION in Lumajang Regency. 3) promotions have a significant effect on customer satisfaction at PIQI COLLECTION in Lumajang Regency. 4) the coefficient of determination (R²) obtained is 0.660 or 66% customer satisfaction can be explained by the variables of service quality, price and promotion.

Keywords : Service Quality, Price, Promotion and Customer Satisfaction