

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TOKO SURAJI
DI KECAMATAN SUKODONO LUMAJANG**

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana lokasi, kualitas produk, dan kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan pelanggan toko Suraji di Kecamatan Sukodono Lumajang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada delapan puluh responden. Penelitian ini menggunakan teknik sampling insidental, dan jumlah populasi yang digunakan tidak dapat ditentukan. Dalam penelitian ini pengujian hipotesis dilakukan dengan teknik analisis regresi berganda. Setelah dilakukan pengujian secara parsial atau uji t didapatkan hasil sebagai berikut: 1) Kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen toko Suraji di Kecamatan Sukodono Lumajang. 2) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen toko Suraji di Kecamatan Sukodono Lumajang. 3) Lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen toko Suraji di Kecamatan Sukodono Lumajang.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Kepuasan Konsumen



THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY AND LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION OF THE SURAJI STORE IN SUKODONO DISTRICT, LUMAJANG

ABSTRACT

The aim of this research is to find out how location, product quality and service quality influence customer satisfaction at the Suraji shop in Sukodono Lumajang District. This research uses quantitative methods. Data was collected by distributing questionnaires to eighty respondents. This research uses an incidental sampling technique, and the population size used cannot be determined. In this research, hypothesis testing was carried out using multiple regression analysis techniques. After carrying out partial testing or t test, the following results were obtained: 1) Product quality has no significant effect on consumer satisfaction at the Suraji shop in Sukodono Lumajang District. 2) Service quality has a significant effect on consumer satisfaction at the Suraji shop in Sukodono Lumajang District. 3) Location has no significant effect on consumer satisfaction at the Suraji shop in Sukodono Lumajang District.

Keywords : Product Quality, Service Quality, Location and Consumer Satisfaction

