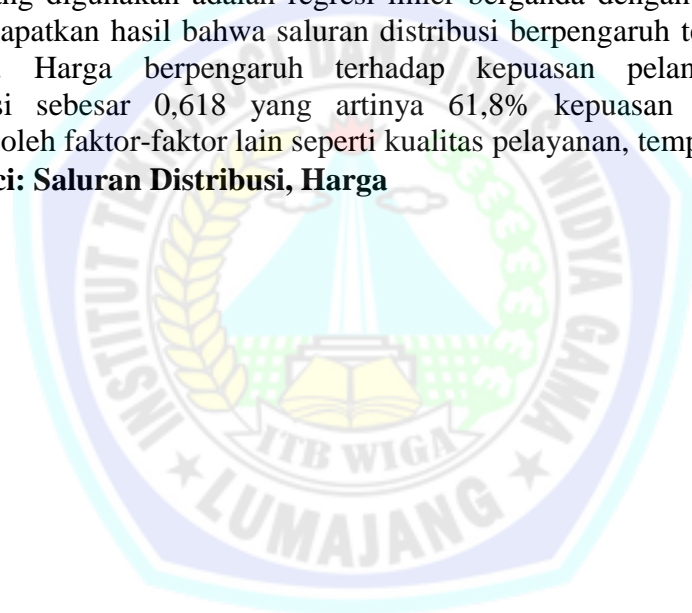


ABSTRAK

Toko Tutik Barokah yaitu salah satu agen penjualan gas LPG di Kabupaten Lumajang. Distribusi barang dilakukan pada berbagai toko retail atau kelontong serta pasar modern dan tradisional yang ada di kabupaten Lumajang. Selain itu juga melakukan penjualan kepada masyarakat sekitar. Dengan persaingan yang semakin ketat, maka segala macam cara diperlukan terutama strategi pemasaran yang digunakan untuk memikat hati pelanggan seperti harga dan saluran distribusinya yang perlu untuk diperhatikan sehingga menimbulkan kepuasan kepada pelanggan. Tujuan dari penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh saluran distribusi dan harga terhadap kepuasan pelanggan toko tutik barokah Lumajang. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan populasi pelanggan toko tutik barokah Lumajang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode insidental dengan 85 orang responden. Selanjutnya metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan pengujian secara parsial didapatkan hasil bahwa saluran distribusi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Koefisien determinasi sebesar 0,618 yang artinya 61,8% kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain seperti kualitas pelayanan, tempat, produk.

Kata kunci: Saluran Distribusi, Harga



ABSTRACT

Toko Tutik Barokah is one of the LPG sales agents in Lumajang Regency. Distribution of goods is carried out at various retail stores or Clinton as well as modern and traditional markets in Lumajang district. In addition, it also sells to the local community. With increasingly fierce competition, all kinds of methods are needed, especially marketing strategies used to attract customers, such as prices and distribution channels that need to be considered so as to lead to customer satisfaction. The purpose of this research is to determine the effect of distribution channels and prices on customer satisfaction at Lumajang Barokah tutik shop. The research method uses quantitative methods with a population of Lumajang barokah tutik shop customers. The sampling technique used the incidental method with 85 respondents. Furthermore, the analytical method used is multiple linear regression with partial testing to get the result that distribution channels have an effect on customer satisfaction. Prices affect customer satisfaction. The coefficient of determination is 0.618 which means that 61.8% of customer satisfaction can be explained by other factors such as quality of service, place, product.

Keywords: Distribution Channels, Price

