

Abstrak

Pebisnis ritel bersaing membangun bisnis ritel yang mudah dikenali di pasaran. Karena beban kerja yang semakin meningkat, masyarakat membutuhkan sesuatu yang praktis dan efisien untuk melakukan aktivitas sehari-hari. Kepuasan pelanggan menentukan pertumbuhan ritel. Memenangkan persaingan di dunia bisnis adalah kepuasan pelanggan. Penelitian ini ditujukan untuk (1) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Word of Mouth* (WOM) terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Pakan Hewan Pak Tarjo di Kecamatan Klakah Lumajang. (2) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Pakan Hewan Pak Tarjo di Kecamatan Klakah Lumajang. (3) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Pakan Hewan Pak Tarjo di Kecamatan Klakah Lumajang. Dalam penelitian ini terdapat 60 orang untuk dijadikan responden, dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Word of Mouth* (WOM) (X1) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, Harga (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, Kualitas layanan (X3) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: *Word of Mouth* (WOM), Harga, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pelanggan

Abstract

Retail business owners compete to establish retail brands that are easily recognizable in the market. As workloads continue to increase, people are looking for practical and efficient solutions to carry out their daily activities. Customer satisfaction plays a crucial role in driving retail growth. In today's competitive business landscape, customer satisfaction is key to success. This study aims to: (1) examine and analyze the effect of Word of Mouth (WOM) on customer satisfaction at Pak Tarjo's Animal Feed Store in Klakah District, Lumajang; (2) examine and analyze the effect of price on customer satisfaction at the same store; and (3) examine and analyze the effect of service quality on customer satisfaction at the same location. A total of 60 individuals participated in the study, selected through purposive sampling. The findings reveal that Word of Mouth (WOM) (X1) has no significant effect on customer satisfaction, while Price (X2) and Service Quality (X3) both have a significant positive effect on customer satisfaction.

Keyword: *Word of Mouth (WOM), Price, Service Quality, dan Customer Satisfaction*

