

ABSTRAK

Penampilan menjadi salah satu hal yang selalu diperhatikan seperti halnya menggunakan produk parfum *refill*. Banyaknya peminat parfum *refill* ini menyebabkan toko parfum *refill* bermunculan salah satunya di Kota Lumajang. Persaingan yang semakin ketat mendorong setiap pengusaha parfum untuk dapat menentukan strategi dan inovasi untuk menarik konsumen menjadi pelanggan. Penelitian ini melihat dari adanya masalah yang terjadi di dalam ruang lingkup Toko Ruby Parfum Kabupaten Lumajang yang akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas layanan, promosi, dan minat pembelian adalah masalah utama. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan bagaimana kepuasan pelanggan di Toko Parfum Ruby di Kabupaten Lumajang dipengaruhi oleh kualitas layanan, promosi, dan minat pembelian. Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kuantitatif karena menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. 80 responden semuanya adalah pelanggan yang hadir di Toko Parfum Ruby di Lumajang diberikan kuesioner sebagai bagian dari metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini. Perangkat lunak SPSS 25 digunakan untuk mengolah data dari distribusi kuesioner. Menurut penelitian ini, kualitas pelayanan, promosi dan minat pembelian secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Toko Ruby Parfum di Kabupaten Lumajang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Promosi, Minat Pembelian, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Appearance has become one of the things that are always noticed, such as using refill perfume products. The high demand for refill perfumes has led to the emergence of refill perfume stores, one of which is in Lumajang City. Increasingly tight competition encourages every perfume entrepreneur to develop strategies and innovations to attract consumers to become customers. This research looks into the problems occurring within the scope of Ruby Perfume Store in Lumajang Regency that will affect customer satisfaction. Service quality, promotion, and purchase interest are the main issues. Therefore, the aim of this research is to determine how customer satisfaction at Ruby Perfume Store in Lumajang Regency is influenced by service quality, promotion, and purchase interest. This research falls into the category of quantitative research as it uses multiple linear regression analysis techniques. 80 respondents, all of whom are customers present at Ruby Perfume Store in Lumajang, were given a questionnaire as part of the data collection method used in this study. SPSS 25 software was used to process the data from the questionnaire distribution. According to this research, customer satisfaction at Ruby Perfume Store in Lumajang Regency is significantly influenced by service quality, promotion, and purchase interest, both partially.

Keywords: Service Quality, Promotion, Purchase Intention, Customer Satisfaction

