

PENGARUH PELAYANAN, PROMOSI, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TOKO JOKO ELEKTRONIK DI PATI

AHMAD SAMSUL HUDA

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 211200901791@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan, dibandingkan dengan harapan. Konsumen mengalami berbagai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan setelah mengalami masing-masing jasa sesuai dengan sejauh mana harapan konsumen terpenuhi atau terlampaui. Puas tidaknya konsumen diketahui setelah melakukan pembelian, tergantung pada kinerja tawaran dalam pemenuhan harapan pembeli. Jika kinerja berada di bawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas atau senang. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh pelayanan, promosi dan lokasi terhadap kepuasan konsumen toko Joko Elektronik di Pati.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang melakukan pembelian alat-alat elektronik dari toko elektronik Joko Elektronik, Desa Kedalingan, Jl. Pati "Tambakromo KM 9, Pati selama tahun 2013. Sampel yang dipilih 100 konsumen. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda.

Hasil analisis menunjukkan bahwa : 1) Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. 2). Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. 3). Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen

Kata Kunci : Pelayanan, Promosi, Lokasi, Kepuasan Konsumen

THE INFLUENCE OF SERVICE, PROMOTION, AND LOCATION ON CONSUMER SATISFACTION IN TOKO JOKO ELEKTRONIK PATI

AHMAD SAMSUL HUDA

Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 211200901791@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

Consumer satisfaction is the degree of one's feelings after comparing the performance (results) are perceived, compared with expectations. Consumers are experiencing varying degrees of satisfaction or dissatisfaction after experiencing each service according to the extent to which consumer expectations are met or exceeded. Unknown whether consumers are satisfied after making a purchase, depending on performance in meeting the expectations of buyers bid. If the performance was below expectations, the customer is not satisfied. If performance meets the expectations of consumers satisfied. If performance exceeds expectations, the consumer is very satisfied or pleased. The purpose of this study was to analyze the influence of services, promotions and store locations to customer satisfaction Joko Electronics in Pati.

The population in this study is that consumers who make purchases of electronic equipment electronics store Joko Electronics, Kedalingan Village, Jl. Pati - Tambakromo KM 9, Starch during 2013. Selected sample of 100 consumers. Methods of data collection using questionnaire and analysis technique used is multiple regression.

The results showed that: 1) service and significant positive effect on customer satisfaction. 2). Promotion of positive and significant effect on customer satisfaction. 3). Location positive and significant impact on customer satisfaction

Keyword : Service, Promotion, Location, Customer Satisfaction