

ABSTRAK

Yuli, NPM: 71170312004, Judul: Pengaruh Kelengkapan Produk dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Aroma Prima Supermarket Di Kota Medan, Dibimbing oleh: Ibu Dr. Hj. Nilawati., SE., M.M sebagai pembimbing I, dan Bapak Syafrizal, SE.,M.M sebagai pembimbing II, Skripsi 2021

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah kelengkapan produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Aroma Prima Supermarket, apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Aroma Prima Supermarket dan apakah kelengkapan produk dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Aroma Prima Supermarket. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kelengkapan produk terhadap kepuasan pelanggan pada Aroma Prima Supermarket, untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada Aroma Prima Supermarket dan untuk mengetahui pengaruh kelengkapan produk dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada Aroma Prima Supermarket. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan Aroma Prima Supermarket. Sampel pada penelitian ini sebanyak 82 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelengkapan produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung $>$ nilai t tabel yaitu $3,309 > 1,990$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Yang berarti bahwa kelengkapan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Aroma Prima Supermarket, lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan t hitung $>$ nilai t tabel yaitu $5,718 > 1,990$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Yang berarti bahwa lokasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan Aroma Prima Supermarket dan secara bersama-sama variabel kelengkapan produk dan lokasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan Aroma Prima Supermarket. Hal ini dibuktikan dengan nilai f hitung $>$ nilai f tabel yaitu $3,11$ atau F hitung $92,966 > 3,11$ dan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci: Kelengkapan Produk, Lokasi, dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Yuli, NPM: 71170312004, Title: Effect of Product Completeness and Location on Customer Satisfaction at Aroma Prima Supermarkets in Medan City, Supervised by: Mrs. Dr. Hj. Nilawati., SE., M.M as supervisor I, and Mr. Syafrizal, SE., M.M as mentor II, Thesis 2021.

The formulation of the problem in this study is whether product completeness affects customer satisfaction at Aroma Prima Supermarket, does location affect customer satisfaction at Aroma Prima Supermarket and whether product completeness and location affects customer satisfaction at Aroma Prima Supermarket. The purpose of this study was to determine the effect of product completeness on customer satisfaction at Aroma Prima Supermarket, to determine the effect of location on customer satisfaction at Aroma Prima Supermarket and to determine the effect of product completeness and location on customer satisfaction at Aroma Prima Supermarket. The population in this study were the customers of Aroma Prima Supermarket. The sample in this study were 82 people. Data collection techniques using a questionnaire that has been tested for validity and reliability. The data analysis technique used is multiple regression. The results showed that the completeness of the product had a significant effect on customer satisfaction. This is evidenced by the value of $t_{count} > t_{table}$, namely $3.309 > 1.990$ with a significant level of $0.000 < 0.05$. Which means that product completeness has a positive and significant effect on customer satisfaction. Aroma Prima Supermarket, location has a significant effect on customer satisfaction. This is evidenced by $t_{count} > t_{table}$ value, namely $5,718 > 1,990$ with a significant level of $0,000 < 0.05$. Which means that the location has a significant positive effect on customer satisfaction Aroma Prima Supermarket and together the variables of product completeness and location have a significant effect on customer satisfaction Aroma Prima Supermarket. This is evidenced by the calculated f value $>$ the f table value of 3.11 or $F_{count} 92.966 > 3.11$ and a significant level of $0.000 < 0.05$.

Keywords: Product Completeness, Location, and Customer Satisfaction.