

ABSTRAK

Leony Asansha 2021. Pngaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Alfamart Di Kota Metro Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) Dr. H. Febriyanto, S. E., M. M. Pembimbing (II) Nani Septiana, S E., M.M

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Emosional, Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Alfamart Di Kota Metro. Data diperoleh dari hasil observasi dan kuesioner yang diberikan kepada 85 responden dari pelanggan Alfamart di Kota Metro. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik analisis yang dipergunakan adalah Pengujian Persyaratan Data, Pengujian persyaratan analisis dan Pengujian Hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Variabel Kualitas Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Emosional, Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

Kata Kunci: Harga, Merek, Kemasan, Promosi ,Sikap Konsumen Membeli

ABSTRACT

Leony Asansha 2021. The Influence of Product Quality, Service Quality, Price, and Emotions on Customer Satisfaction at Alfamart in Metro City Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Metro. Supervisor (I) Dr. H. Febriyanto, S. E., M. M. Supervisor (II) Nani Septiana, S E., M.M

This study aims to determine the effect of product quality, service quality, emotional, price on customer satisfaction at Alfamart in Metro City. Data obtained from observations and questionnaires given to 85 respondents from Alfamart customers in Metro City. This type of research is quantitative research. The analysis technique used is Data Requirements Testing, Analysis Requirements Testing and Hypothesis Testing. The results of this study indicate that the variable quality of product quality, service quality, emotional, price has a significant effect on customer satisfaction

Keywords: Price, Brand, Packaging, Promotion, Consumer Buying Attitude