

ABSTRAK

PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA UKM MART KOPMA UNIVERSITAS LAMPUNG

Oleh:

RAHMAD TAUFIQ

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Usaha Ritel UKM Mart Kopma Universitas Lampung. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan metode survei. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang dipilih secara acak. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, sementara variabel promosi tidak menunjukkan pengaruh signifikan meskipun memiliki koefisien regresi yang positif. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan dan pengelolaan yang optimal terhadap harga, promosi, dan kualitas pelayanan dapat berdampak positif terhadap kepuasan konsumen, yang pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas pelanggan serta mendorong pertumbuhan omzet dan keuntungan UKM Mart. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi UKM Mart dalam upaya meningkatkan kualitas layanan usahanya.

Kata kunci: Kepuasan Konsumen, Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan, UKM Mart.

ABSTRACT

THE EFFECT OF PRICE, PROMOTION AND SERVICE QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION AT UKM MART KOPMA UNIVERSITAS LAMPUNG

By:

RAHMAD TAUFIQ

This study aims to examine the influence of price, promotion, and service quality on customer satisfaction at the UKM Mart retail business, managed by the Student Cooperative (Kopma) of the University of Lampung. The research employed a descriptive quantitative approach using a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to 100 randomly selected respondents. The analysis results indicate that price and service quality have a significant positive effect on customer satisfaction, while promotion does not show a significant effect, despite having a positive regression coefficient. These findings suggest that improving and effectively managing price, promotion, and service quality can positively impact customer satisfaction, ultimately increasing customer loyalty and driving growth in sales and profits at UKM Mart. This study is expected to serve as an evaluation tool for UKM Mart in enhancing the quality of its business services.

Keywords: Customer Satisfaction, Price, Promotion, Service Quality, UKM Mart.