

***The Influence of Price, Image and Quality of Service on Costomer Satisfaction
at the Joyoboyo Baureno Building Store, Bojonegoro Regency***

By : Siti Nur Kholisa

2023

***Student of the Departement of Management, Faculty of Economics, Darul
Islamic University 'Ulum Lamongan***

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of price, image and service quality on customer satisfaction at the Joyoboyo Baureno Building Store, Bojonegoro Regency. This study used quantitative methods and non-probability sampling techniques with incidental sampling techniques. The sample in this study consisted of 96 respondents using the Chochran formula. Data collection techniques in this study used interviews and questionnaires. Data analysis used was Validity Test, Reliability Test, Normality Test, Multicollinearity Test, Heteroscedasticity Test, Multiple Test Linear Regression Test, T Test (partial), F Test (simultaneous), and Coefficient Test Determination (R^2). From the results of the analysis, it was obtained that the partial t test results for the price variable thing ($980 < \text{table } (1.986)$) with a significant value of $3,307 > 0,05$ partially, price did not have a positive and significant influence on customer satisfaction. Thing image variable ($4.883 > \text{table } (1.986)$) with a significant value of $0,00 < 0,05$ partially image has a positive and significant influence on customer satisfaction. The variable of service quality is thining ($2.497 > \text{table } (1.986)$) with a significant value of $0,14 < 0,05$ partially, service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. Based of the simultaneous F test, it can be seen that F count ($32.448 > F \text{ table } (2,70)$). It can be stated that simultaneous price (X1), image (X2) and service quality (X3) affect costomer satisfaction (Y).

Keywords : Price, Image, Service Quality, Customer Satisfaction.

**Pengaruh Harga, Citra dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Konsumen di Toko Bangunan Joyoboyo Baureno Kabupaten Bojonegoro**

Oleh : Siti Nur Kholisa

2023

**Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Darul
‘Ulum Lamongan**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Harga, Citra dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Bangunan Joyoboyo Baureno Kabupaten Bojonegoro. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan teknik pengambilan sampel *Nonprobability Sampling* dengan teknik sampling insidental. Sampel pada penelitian berjumlah 96 responden dengan rumus Chochran. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara dan kuisioner. Analisis data yang digunakan adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Regresi Linier Berganda, Uji T (parsial), Uji F (simultan), dan Uji Koefisiensi Determinasi (R^2). Dari hasil analisis yang didapat hasil uji t parsial variabel harga $t_{hitung} (980) < t_{tabel} (1.986)$ dengan nilai signifikan $3,307 > 0,05$ secara parsial harga tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel citra $t_{hitung} (4.883) > t_{tabel} (1.986)$ dengan nilai signifikan $0,00 < 0,05$ secara parsial citra memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel kualitas pelayanan $t_{hitung} (2.497) > t_{tabel} (1.986)$ dengan nilai signifikan $0,14 < 0,05$ secara parsial kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan uji F simultan, terlihat bahwa $F_{hitung} (32.448) > F_{tabel} (2,70)$. Dapat dinyatakan bahwa secara simultan harga (X1), citra (X2) dan kualitas pelayanan (X3) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y).

Kata Kunci : Harga, Citra, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.