

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh harga, lokasi, fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Panji *Sport* Surabaya. Kepuasan konsumen merupakan salah satu tujuan bisnis dari perusahaan yang bisa berdampak pada keberlangsungan perusahaan. Populasi yang digunakan dalam penelitian yaitu konsumen yang pernah melakukan pembelian pada toko olahraga tersebut.

Persaingan bisnis toko olahraga semakin ketat hal ini menjadikan harga, lokasi, dan fasilitas merupakan tingkat keunggulan yang di harapkan pada pelanggan. Apabila harga, lokasi, dan fasilitas diterima dan dirasakan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan maka dapat menimbulkan kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, lokasi, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Panji *Sport* Surabaya. Populasi yang digunakan tidak diketahui secara pasti atau bersifat *infinite*.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *Non probability sampling* dan penentuan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji instrument dengan uji validitas dan uji reabilitas, asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda dengan alat bantu aplikasi SPSS (*Statistical Product and Service Solution*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel harga, lokasi, dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen untuk itu Panji *Sport* Surabaya diharapkan lebih memperhatikan dalam strategi penetapan harga, lokasi, dan fasilitas karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

Kata Kunci: harga, lokasi, fasilitas, kepuasan konsumen

ABSTRACT

This study aims to test the impact of the price, the location, the facilities on the customers satisfaction in panji sport Surabaya. The customer's satisfaction is one of the business goals from the companies, which possibly impacts the companies continuity.

The population of this study are the customers who experience on purchasing products in that sport store. The competition of the sport store business is getting tight, it makes the price, the location and the facilities are the level of excellence which customers expect. If the price, the location and the facilities meet the customer's expectation, it will lead to their satisfaction. This study aims to test the impact of the price, the location, the facilities on the customer's satisfaction in panji sport surabaya.

The population of this study are infinite. The result of this study indicates the price, the location, the facilities give positive and significant impacts to the customer's satisfaction, so panji sport surabaya is expected to pay more attention on stabilizing the strategy for the price, the location, the facilities since they will impact the level of the customers satisfaction.

Keyword: price, location, facilities, customer's satisfaction.



I certify that this translation is true and accurate. Prepared by a professional translator. This translation is provided on this day—
M. Faisal, S.Pi., M.Pd
STIESIA Language Center
Menur Purnomung 30 Surabaya 60118, Indonesia