

Analysis Of Miniso Consumer Satisfaction In Bintaro Jaya Xchange, Tangerang Selatan

By Atikah Amalia

Abstract

This research was conducted with the aim to find out and analyze the effect of service quality, product quality and price on customer satisfaction. This type of research is a quantitative study, the population in this study are visitors who have purchased Miniso products in Bintaro Jaya Xchange, South Tangerang with a sample of 75 respondents. The sampling technique used in this study was non-probability sampling with a purposive sampling method, data collection using questionnaires. The data analysis technique used is the PLS (partial least Square) analysis method with SmartPLS 3.2 software. The results showed (1) there was a positive and significant effect on service quality on customer satisfaction, (2) there was a positive and significant effect on product quality on customer satisfaction, (3) there was no significant effect on price on customer satisfaction

Keywords: *Service Quality, Product Quality, Price and Consumer Satisfaction*

Analisis Kepuasan Konsumen Miniso Di Bintaro Jaya Xchange, Tangerang Selatan

Oleh Atikah Amalia

Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen. Jenis penelitian yang dilakukan merupakan penelitian kuantitatif, populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung yang telah melakukan pembelian produk Miniso di Bintaro Jaya Xchange, Tangerang Selatan dengan sampel sebanyak 75 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini non-probability sampling dengan metode *purposive sampling*, pengumpulan data menggunakan penyebaran kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode analisis PLS (*partial least square*) dengan software SmartPLS 3.2. Hasil penelitian menunjukkan (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen, (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Produk terhadap kepuasan Konsumen, (3) tidak terdapat pengaruh signifikan Harga terhadap kepuasan konsumen

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga dan Kepuasan Konsumen