

ABSTRAK

Alifya Rantika Ramadhan. NIM 20.2.21.018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Potongan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Kidsananda Munthe Sangatta Tahun 2024*. Skripsi Jurusan Syariah Program Studi Ekonomi Syariah STAI Sangatta Kutai Timur. Dibimbing oleh Imrona Hayati M.Pd selaku pembimbing I dan Siti Munfiatik M.Pd selaku pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan potongan harga terhadap kepuasan konsumen di toko kidsananda munthe Sangatta tahun 2024.

Jenis penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field reserch*) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data, yaitu teknik angket, observasi, dan dokumentasi untuk mendapatkan data penelitian dengan cara penskoran dari responden, kemudian teknik observasi untuk mengamati secara langsung kegiatan yang berlangsung di bank, lalu teknik dokumentasi untuk mendapatkan beberapa data pendukung yang juga diperlukan dalam penelitian ini.

Populasi dalam penelitian ini adalah 612 responden dan sampel dalam penelitian ini adalah 85 responden yang merupakan konsumen Toko Kidsananda Munthe Sangatta tahun 2024. Selanjutnya untuk menganalisa data tersebut, maka peneliti menggunakan rumus regresi linear berganda.

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan rumus diatas diperoleh nilai konstanta sebesar 2,543 menunjukkan bahwa apabila semua variabel independen bernilai nol maka kepuasan konsumen toko kidsananda munthe Sangatta akan bernilai tetap yaitu sebesar 2,543. Nilai koefisien regresi Kualitas Pelayanan adalah sebesar 0,338 berpengaruh positif artinya apabila variabel kualitas pelayanan (X_1) mengalami peningkatan sebesar 1% maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,338. Nilai koefisien regresi estetika tempat usaha adalah sebesar 0,131 berpengaruh positif artinya apabila potongan harga (X_2) mengalami peningkatan sebesar 1% maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,131 sehingga diperoleh persamaan regresinya yaitu $Y = 2,543 + 0,338 X_1 + 0,131 X_2$, persamaan regresi tersebut digunakan untuk melakukan prediksi seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan potongan harga terhadap kepuasan konsumen di toko Kidsananda munthe Sangatta tahun 2024. Dengan demikian pengaruh kualitas pelayanan dan potongan harga mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di toko Kidsananda munthe Sangatta tahun 2024. Setelah dihitung nilai koefisien determinannya sebesar 71,6%. Hal ini berarti variabel kualitas pelayanan dan potongan harga memberikan sumbangan efektif terhadap kepuasan konsumen sebesar 71,6% sedangkan sisanya sebesar 28,4% dipengaruhi oleh faktor lain.