

ABSTRAK

Fauzi. NIM 3402190436. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Produk terhadap Kepuasan Pelanggan (Suatu Studi pada Pelanggan Minimarket Alfamart Baregbeg Ciamis). Dibawah bimbingan Ibu Elin Herlina,S.Pd., M.M., (Pembimbing I) dan Bapak Toto, S.E., M.M. (Pembimbing II).

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya kepuasan pelanggan pada Alfamart Baregbeg Ciamis yang dapat dilihat dari adanya keluhan dari konsumen mengenai lamanya proses transaksi atau sistem antrian di kasir serta sering terjadinya gangguan sistem (*offline*) ketika konsumen ingin melakukan pembayaran secara elektronik. Hal tersebut diakibatkan oleh belum optimalnya kualitas pelayanan dan keunggulan produk. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: 1) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Minimarket Alfamart Baregbeg?; 2) Bagaimana pengaruh keunggulan produk terhadap kepuasan pelanggan pada Minimarket Alfamart Baregbeg?; 3) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan keunggulan produk terhadap kepuasan pelanggan pada Minimarket Alfamart Baregbeg?

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan kuantitatif. Jumlah populasi dalam penelitian adalah rata-rata pelanggan pada Alfamart Baregbeg yang melakukan transaksi pada bulan Juni 2022-Mei 2023 dengan jumlah populasi yaitu sebanyak 651 orang, ukuran sampel yang dipilih adalah sebanyak 87 orang. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik yaitu studi kepustakaan, studi lapangan dan penyebaran angket.

Dari hasil penelitian, dapat ditarik suatu simpulan sebagai berikut: 1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Alfamart Baregbeg Ciamis. Artinya semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan akan meningkat; 2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan keunggulan produk terhadap kepuasan pelanggan pada Alfamart Baregbeg Ciamis. Artinya semakin baik keunggulan produk maka kepuasan pelanggan akan meningkat; 3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan dan keunggulan produk terhadap kepuasan pelanggan pada Alfamart Baregbeg Ciamis. Artinya semakin baik kualitas pelayanan dan keunggulan produk maka kepuasan pelanggan akan meningkat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Keunggulan Produk dan Kepuasan Pelanggan