

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PASAR BUNGA RAWABELONG**

SKRIPSI

Program Studi Manajemen – Strata 1



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA
2016**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PASAR BUNGA RAWABELONG**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Management–Strata 1**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA
2016**

ABSTRAKSI

Pertumbuhan ekonomi dan teknologi dikota-kota besar seperti Jakarta sangat pesat sehingga menyebabkan tingginya tingkat persaingan. Salah satu cara untuk mengatasi persaingan yaitu dengan dengan cara mempertahankan pelanggan dengan meningkatkan kepuasan pelanggan pada pasar bunga Rawabelong. Ketidakpuasan pelanggan sangat krusial bagi pelaku usaha di pasar bunga Rawabelong yang memunculkan sejumlah resiko seperti penurunan penjualan, komplain pelanggan, reaksi pesaing dan masuknya produk substitusi baru ke pasar.

Penelitian menganalisis kualitas produk, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada pasar bunga Rawabelong. Metode yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan analisis regresi linear bergand. Jumlah sampel diambil dengan teknik roscoe sebanyak 80 responden. Hasil penelitian menemukan Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Lokasi secara parsial dan simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pasar bunga Rawabelong.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Economic and technological growth in big cities like Jakarta very rapidly, causing high levels of competition. One way to overcome the competition that is by the way to retain customers by improving customer satisfaction at the pasar bunga Rawabelong. Customer dissatisfaction is crucial for businesses in the pasar bunga Rawabelong which raises a number of risks such as a decline in sales, customer complaints, the reaction of competitors and the entry of substitute products new to the market.

The study analyzed the product quality, service quality and customer satisfaction on the location of the pasar bunga Rawabelong. The method used is purposive sampling with multiple linear regression analysis. The number of samples taken using roscoe as many as 80 respondents. The results found Quality Products, Quality Service and Location partially and simultaneously significantly affect customer satisfaction pasar bunga Rawabelong.

Keywords: *Quality Products, Quality Service, Location and Customer Satisfaction*