

ABSTRACT

This study entitled "The Effect of Retailing Mix on Customer Satisfaction in Rahayu Swalayan Mranggen". In order to realize customer satisfaction needed influence of location, product variety, price, promotion, customer services, and store atmosphere. The purpose of this study is to determine the effect of location, product variety, price, promotion, customer services, and store atmosphere on customer satisfaction. The population of this study are customer of Rahayu Swalayan Mranggen. The number of samples researched in this research is 100 respondents. The sampling technique used is purposive sampling. The results of this study indicate that the variables of location (X1), product variety (X2), price (X3), promotion (X4), customer services (X5), and store atmosphere (X6) have positive and significant influence to customer satisfaction (Y).

Keywords : location, product variety, price, promotion, customer services, store atmosphere, customer satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Pengaruh *Retailing Mix* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rahayu Swalayan Mranggen”. Dalam rangka mewujudkan kepuasan pelanggan diperlukan adanya pengaruh dari lokasi, keragaman produk, harga, promosi penjualan, pelayanan dan suasana toko. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh lokasi, keragaman produk, harga, promosi penjualan, pelayanan dan suasana toko terhadap kepuasan pelanggan. Populasi dari penelitian ini adalah konsumen atau pengunjung Rahayu Swalayan Mranggen. Jumlah sampel yang diteliti dalam penelitian ini adalah 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel lokasi (X1), keragaman produk (X2), harga (X3), promosi penjualan (X4), pelayanan (X5), suasana toko (X6) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y)

Kata Kunci : lokasi, keragaman produk, harga, promosi penjualan, pelayanan dan suasana toko, kepuasan pelanggan