

INTISARI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam berbelanja di Swalayan MEGA BUMI Yogyakarta, baik secara serempak maupun secara parsial.

Variabel penelitian yang digunakan yaitu variabel produk, variabel harga, variabel pelayanan dan variabel lokasi. Analisis didasarkan pada data yang diperoleh dari responden penelitian yang dikumpulkan melalui kuesioner. Kuesioner disebarakan kepada konsumen yang sedang atau pernah berbelanja di Swalayan MEGA BUMI Yogyakarta.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *convenience sampling*. Untuk menguji hipotesis peneliti menggunakan analisis regresi linear berganda yang dibantu dengan menggunakan program *SPSS*. Keempat variabel bebas dalam penelitian ini positif dan signifikan mempengaruhi kepuasan konsumen yang berbelanja di Swalayan MEGA BUMI Yogyakarta.

ABSTRACT

The goal of this research is to know the variables influencing consumer in shopping at self-service MEGA BUMI of Yogyakarta, either through in concern and also by parsial.in purchasing decision.

Research variable used is variables of product, variable of price, variable of service, and variable of location, based on a data obtained from research responder which collected by questioner. Questioner propagated to consumer which is shopping at self-service MEGA BUMI of Yogyakarta.

Technique that is used in taking sample is convenience sampling. To test the hypothesis, researcher use Multiple Regression Analysis supported by using program SPSS. All of independent variables in this research is positive and significant influence satisfaction of consumer at Selfservice the MEGABUMI Yogyakarta.

Keyword : Satisfaction of consumer