LAPORAN PENELITIAN

JUDUL :

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE, AND PRODUCT COMPLETENESS ON CUSTOMER SATISFACTION AT BERKAH MANDIRI MOJO SUPERMARKET

Oleh:

Yayang Nabia Visesa	(2112010227)
Basthoumi Muslih, M.M.	(0701018607)
Sigit Wisnu Setya Bhirawa, M.M.	(0720108202)

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

2025

HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul Penelitian : The Effect Of Service Quality, Price Product *Completeness On Customer* Satisfaction At Berkah Mandiri Mojo Supermarket
2. Ketua
   a. Nama Lengkap : Yayang Nabia Visesa
   b. NPM : 2112010227
   c. Fak/Prodi : FEB/Manajemen
   d. Alamat Rumah : Dsn. Tumpak Ampel, Ds. Blimbing, RT/RW 012/005, Kecamatan Mojo, Kabupaten Kediri
   e. Telp./HP : 085745166088
   f. Email : yayangnabia7@gmai.com
3. Jangka waktu Penelitian : 6 bulan
4. Pembiayaan
   a. Diajukan ke YPLP-PT PGRI Kediri : -
   b. Dari sumber lain : Rp 15.000.000
   Jumlah Seluruhnya : *Rp 15.000.000*

Mengetahui,
Kaprodi Manajemen

Resjin Meilina, M.M.
NIDN. 0721058605

Kediri, 14 Juni 2025
Ketua,

Yayang Nabia Visesa
NPM. 2112010227

Menyetujui,
Dekan Fakultas ekonomi dan Bisnis

Dr. Amin Tohari, M.Si.
NIDN. 0715078102

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan atas kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayahnya laporan desiminasi ini dapat diselesaikan. Laporan ini salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kelengkapan Produk terhadap Kepuasan Konsumen di Supermarket Berkah Mandiri Mojo"

Dalam penyusunan laporan ini saya banyak mengalami hambatan, namun berkat bantuan, bimbingan dan kerjasama dari berbagai pihak akhirnya laporan ini dapat terselesaikan dengan baik sehingga dengan penuh kerendahan hati dan rasa hormat saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan nikmat, Kesehatan, dan limpahan rahmat dan kasih sayang yang tidak terbatas.
2. Nabi Muhammad SAW, yang hingga saat ini telah memberikan nadrah dan syafaatnya
3. Dr. Zainal Affandi, M.Pd., selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri
4. Dr. Amin Tohari, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri
5. Ibu Restin Meilina, M.M., Selaku Ka.Prodi Manajemen yang setiap saat memberikan dukungan dan mendorong serta memberikan kesempatan untuk mendapatkan banyak pembelajaran dan pengalaman.
6. Bapak Basthoumi Muslih, M.M. dan Bapak Sigit Wisnu Setya Bhirawa., M.M., selaku dosen pembimbing 1 dan dosen pembimbing 2.

7. Untuk suamiku Moh Kafid Al Fauzi, terimakasih sudah menjadi bapak donatur dan juga selalu mengusahakan setiap apa yang menjadi keinginanku.
8. Untuk anakku Mafaza Aira Fauzi, terimakasih anak pertama ku sudah menjadi anak pintar sekaligus penyemangat dan pelipur laraku.
9. Untuk orang tuaku mamak Sumiati dan bapak Sarman, terimakasih sudah menjadi orang tua yang selalu mendukung ku, tanpa doa kalian aku tidak akan bisa sampai pada titik ini.
10. Kepada saudara - saudara ku Mamik Fauzi, Siti Aminah, dan Soni yang aku sayangi, terimakasih sudah menjadi saudara yang selalu mendoakan setiap langkah ku
11. Kepada teman – temanku dari semester awal sampai akhir yang tidak bisa aku sebutkan satu persatu. Terimakasih sudah menemani manis pahitnya perjalanan ini. Semoga dimasa depan kalian semua menjadi orang – orang yang sukses dan kita akan dipertemukan kembali dengan versi terbaik dari kita masing – masing.
12. Segenap dosen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri atas ilmu pendidikan, sejak semester pertama hingga semester akhir
13. Untuk diriku sendiri, terimakasih sudah menjadi kuat saat badai datang silih berganti. Terimakasih sudah bisa menyelesaikan laporan ini di tengah - tengah kesibukan menjadi seorang Istri dan Ibu.
14. Serta ucapan terimakasih juga disampaikan kepada pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Disadari laporan penelitian ini masih banyak kekurangan, maka diharapkan kritik dan saran – saran yang dapat menyempurnakan kekurangan – kekurangan yang ada dari berbagai pihak.

Kediri, 01 Juni 2025

Yayang Nabia Visesa
NPM. 2112010227

RINGKASAN

Yayang Nabia Visesa: *The Effect Of Service Quality, Price, And Product Completeness On Customer Satisfaction At Berkah Mandiri Mojo Supermarket*

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, dan kelengkapan Produk

Penelitian ini bertujuan untuk menguji bagaimana kualitas pelayanan, harga, dan kelengkapan produk secara individu dan kolektif mempengaruhi kepuasan pelanggan di Supermarket Berkah Mandiri Mojo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan teknik yang digunakan adalah kausalitas. Populasi pelitian ini adalah seluruh konsumen Supermarket Berkah Mandiri Mojo dan sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 100 responden menggunakan rumus lemeshow dan metode regresi linier berganda untuk menganalisis. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kelengkapan produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan. Harga secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan. Sedangkan secara simultan kualitas pelayanan, harga dan kelengkapan produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN ..... **ii**

KATA PENGANTAR ..... **iii**

RINGKASAN ..... **vi**

DAFTAR ISI ..... **vii**

DAFTAR TABEL ..... **x**

DAFTAR GRAFIK ..... **xi**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1

B. Tujuan Penelitian 6

BAB II KAJIAN TEORI **7**

A. Kepuasan Konsumen 7

1. Pengertian Kepuasan Konsumen 7

2. Faktor yang Mempengaruhi 8

3. Indikator 9

B. Kualitas Pelayanan 10

1. Pengertian Kualitas Pelayanan 10

2. Faktor yang Mempengaruhi 11

3. Indikator 12

C. Harga 13

1. Pengertian Harga 13

2. Faktor yang Mempengaruhi 15

3. Indikator 16
D. Kelengkapan Produk 17
1. Pengertian Kelengkapan Produk 17
2. Faktor yang Mempengaruhi 19
3. Indikator 20
BAB III METODE PENELITIAN 22
A. Deskripsi Metode Penelitian 22
B. Teknik Pengumpulan Data 23
1. Studi Kepustakaan 23
2. Studi Lapangan 24
C. Sasaran Penelitian 25
D. Instrumen Penelitian 29
1. Pengembangan Instrumen 29
2. Validitas dan Reliabilitas Instrumen 33
E. Prosedur Analisis Data 34
1. Uji Asumsi Klasik 35
2. Analisis Linier Berganda 38
3. Uji Koefisien Determinasi 38
4. Uji Hipotesis 39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 42
A. Hasil Penelitian 42
1. Karakteristik Responden 42
2. Uji Asumsi Klasik 43

3. Analisis Linier Berganda.....48
4. Uji Koefisien Determinasi 50
5. Uji Hipotesis 51
B. Pembahasan.....54
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen 54
2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen 55
3. Pengaruh Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen 55
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 58
A. Kesimpulan 58
B. Saran 59
DAFTAR PUSTAKA.....61
LAMPIRAN.....67

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Penelitian Skala Likert 30

Tabel 3.2 Kisi – Kisi Kuisioner.....31

Tabel 3.3 Uji Validitas.....33

Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas 34

Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....43

Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia 43

Tabel 4.3 Hasil Uji Kolmogrov Smirnov 44

Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinieritas 46

Tabel 4.5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda 48

Tabel 4.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi 50

Tabel 4.7 Hasil Uji t 52

Tabel 4.8 Hasil Uji F 53

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Scatterplot 47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....68

Lampiran 2 Surat Balasan 69

Lampiran 3 Instrumen Penelitian 70

Lampiran 4 Tabulasi Angket 82

Lampiran 5 Data Output SPSS.....106

Lampiran 6 Artikel yang Dipublikasi.....111

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan pesat di berbagai sektor industri telah mendorong perusahaan untuk terus berinovasi dan meningkatkan daya saing mereka. Persaingan yang semakin ketat, terutama dalam industri ritel yang sangat kompetitif, menuntut perusahaan untuk mampu menciptakan produk dan layanan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar konsumen, tetapi juga mampu memberikan pengalaman belanja yang memuaskan dan unik. Dalam konteks ini, kepuasan konsumen menjadi faktor determinan dalam keberhasilan suatu perusahaan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan di tengah persaingan yang semakin sengit (Sari et al., 2024).

Dalam dunia bisnis yang dinamis, kepuasan konsumen menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan yang tidak dapat diabaikan. Perusahaan yang berhasil memenuhi dan bahkan melampaui ekspektasi konsumen akan mendapatkan keuntungan yang signifikan, baik dalam bentuk peningkatan penjualan maupun loyalitas pelanggan yang tinggi. Kepuasan konsumen yang tercipta dari kualitas produk atau layanan yang unggul akan mendorong konsumen untuk menjadi pelanggan tetap dan bahkan merekomendasikan produk atau layanan tersebut kepada orang lain di lingkungannya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen merupakan aset berharga yang dapat memberikan kontribusi besar terhadap pertumbuhan dan kesuksesan jangka panjang suatu perusahaan

(Indrasari, 2019). Dalam industri ritel yang semakin kompetitif, Supermarket telah menjadi pusat gravitasi bagi konsumen. Untuk meraih kesuksesan dalam bisnis ritel, perusahaan tidak hanya perlu menawarkan produk yang beragam, tetapi juga harus mampu memenuhi ekspektasi konsumen akan kualitas pelayanan yang baik, harga yang kompetitif dan ketersediaan produk yang lengkap. Persaingan bisnis ritel tidak hanya berputar pada aspek produk semata, melainkan juga pada kemampuan perusahaan dalam membangun hubungan yang kuat dengan konsumen melalui strategi pemasaran yang efektif dan pelayanan yang memuaskan (Sari et al., 2024)

Sebagai wadah pemasaran, supermarket menyediakan beragam produk dari berbagai perusahaan. Dengan menjalankan aktivitas penjualan yang beragam dan melayani konsumen dan memenuhi kebutuhanya, supermarket beroperasi sebagai perusahaan yang berorientasi pada perolehan keuntungan penjualan yang optimal.

Supermarket Berkah Mandiri Mojo berdiri pada Juni 2011, pemilik dari Supermarket Berkah Mandiri mojo yaitu Ibu Luluk Yundiana. Seiring berjalanya waktu Supermarket Berkah Mandiri Mojo semakin berkembang hingga memiliki 3 cabang dan banyak karyawan. Cabang pertama terletak di Jl. Raya Mlati, Kecamatan Mojo dengan jumlah karyawan 7 orang, cabang kedua terletak di Jl. Raya Kedawung, Kecamatan Mojo dengan jumlah karyawan 7 orang, dan cabang ketiga terletak di Jl. Raya Ploso, Kecamatan Mojo dengan jumlah karyawan 7 orang.

Banyak supermarket yang berdiri dikota besar maupun di kota kecil, salah satunya di Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri. Supermarket yang berdiri di sekitar Supermarket Berkah Mandiri Mojo diantaranya yaitu Supermarket R Mart, Supermarket D & D Mart, Supermarket Surya Mojo, Supermarket Tiga Putri dan masih banyak yang lainya. Meningkatnya intensitas persaingan bisnis di sekitar Supermarket Berkah Mandiri Mojo menuntut perusahaan untuk secara berkala mengevaluasi dan menyempurnakan strategi bisnis yang telah diterapkan. Munculnya pesaing dengan konsep bisnis yang serupa menjadi tantangan tersendiri, karena dapat berdampak langsung pada volume penjualan. Dalam kondisi seperti ini, konsumen cenderung memilih supermarket yang mampu memberikan pelayanan yang baik, menawarkan harga yang kompetitif, serta menyediakan produk yang lengkap agar konsumen merasa puas.

Kepuasan konsumen merupakan suatu kondisi psikologis yang dialami individu setelah melakukan perbandingan antara kinerja aktual atau hasil yang diperoleh dari suatu produk atau jasa dengan ekspektasi yang telah terbentuk sebelumnya. Kepuasan ini dapat didefinisikan sebagai suatu perasaan positif yang timbul sebagai akibat dari pemenuhan kebutuhan atau keinginan melalui konsumsi suatu produk atau jasa, yang mana hal ini menghasilkan rasa senang, puas, dan lega bagi konsumen. Dengan kata lain, kepuasan konsumen merupakan evaluasi subjektif yang dilakukan oleh konsumen terhadap nilai yang mereka peroleh dari suatu transaksi, yang mana nilai tersebut dibandingkan dengan apa yang mereka

harapkan sebelumnya (Adha & Tafonao 2023).

Kualitas pelayanan merupakan pandangan pelanggan terhadap suatu bisnis terkait pelayanan yang diberikan. Ketika pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang mreka terima, mereka cenderung menjadi pelanggan tetap dan bahkan merekomendasikan bisnis tersebut kepada orang lain. Oleh karena itu, tugas utama seorang pemasar adalah memastikan bahwa setiap pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang mereka dapatkan (Adha & Tafonao 2023). Pada penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk dan Harga Produk Terhadap Kepuasaan Konsumen pada "Mitra Supermarket" Kartasura" membuktikan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Sari et al., 2024) namun, berbeda dengan penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Supermarket Maju Bersama Cabang Krakatau" menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Ananda et al., 2021).

Harga adalah biaya yang harus dibayarkan konsumen untuk mendapatkan barang atau jasa. Harga sangat penting bagi keberhasilan bisnis karena menentukan keuntungan yang diperoleh. Konsumen sering memilih tempat belanja berdasarkan harga, jika harga murah dan sesuai pasaran, konsumen cenderung berbelanja lagi (Gabrinan & Nursanjaya 2023). Pada penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada

Supermarket Pamella Empat)" menyatakan bahwa harga mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Sanusing & Giyartiningrum, 2022).

Kelengkapan produk merupakan suatu keadaan dimana suatu toko atau bisnis menyediakan beragam jenis produk yang tidak hanya memiliki variasi yang luas dan kualitas yang terjamin, tetapi juga ketersediaan yang cukup banyak. Kondisi ini tidak hanya berfungsi sebagai magnet yang menarik minat konsumen, melainkan juga memiliki pengaruh yang kuat terhadap keputusan konsumen untuk melakukan pembelian, sehingga meningkatkan kemungkinan terjadinya transaksi (Gabrinan & Nursanjaya 2023). Pada penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Supermarket Maju Bersama Cabang Krakatau" menyatakan bahwa kelengkapan produk mempunya pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Fuadi et al., 2022).

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas pelayanan, harga dan kelengkapan produk mempengaruhi kepuasan konsumen di Supermarket Berkah Mandiri Mojo.

B. Tujuan Penelitiaan

Berdasarkan latar belakang tersebut, tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Supermarket Berkah Mandiri Mojo
2. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di Supermarket Berkah Mandiri Mojo
3. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh kelengkapan produk terhadap kepuasan konsumen di Supermarket Berkah Mandiri Mojo
4. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kelengkapan produk terhadap kepuasan konsumen di Supermarket Berkah Mandiri Mojo

DAFTAR PUSTAKA

Adha, H. V., & Tafonao, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Citra Swalayan Kota Padang. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Nias Selatan*, *7*(1), 40–49.

Ahmad Dandi, Restin Melina, S. W. S. B. (2024). *Pengaruh lokasi, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada toko adin fe kediri*. 565–574.

Al Aradatin, Muslih, B., & Meilina, R. (2021). Pengaruh Online Customer Review dan Online Customer Rating Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Marketplace Shopee (Studi Pada Mahasiswa Aktif Prodi Manajemen Angkatan 2017 UNP Kediri). *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi (SENMEA)*, 757–767. https://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/PROCURATIO/article/view/1704

Al Kadrie, N., & Santoso, B. H. (2019). Pengaruh harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Sakinah Supermarket Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, *7*(12), 1–17.

Ananda Fitriani Dewi, M. Z. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Swalayan Maju Bersama Cabang Krakatau*. *4*(April), 226–239.

Angelika Stevani Vera Nainggolan, S. M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Swalayan Aneka Buana Pondok Labu Jakarta Selatan. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, *1*(2),

269–276.

Ary Mulyapradana, Ary Dwi Anjarini, H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, *4*(2), 216–237. https://doi.org/10.47467/alkharaj.v4i1.567

Bimaria, N. P. P. R., Kulu, M. P., & Peridawaty, P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sendy's Swalayan Palangka Raya. *Jurnal Manajemen Sains Dan Organisasi*, *1*(3), 181–191. https://doi.org/10.52300/jmso.v1i3.2759

Dita Amanah, A. A. L. (2019). *Pengaruh Harga dan Kelengkapan Produk terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Online Shop Tokopedia.com Di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Negeri Medan*. *2*(2), 1–23.

Fajar Saputro, & Muhammad Jalari. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Roti Bakar. *Jurnal Riset Manajemen*, *1*(3), 266–285. https://doi.org/10.54066/jurma.v1i3.639

Fitri, A., Rahim, R., & Nurhayati. (2023). *Dasar-Dasar Statistika untuk Penelitian*. Yayasan Kita Menulis.

Fuadi, S., Ambarwati, K., Suharto, & Suwarto. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Swalayan Maju Bersama Cabang Krakatau. *Business and Economics*

Conference in Utilization of Modern Technology, 311–322. https://journal.unimma.ac.id

Gabrinan, D., & Nursanjaya, N. (2023). Pengaruh Harga Dan Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Swalayan Lilawangsa Mart Di Lhokseumawe. *Negotium: Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, *6*(1), 122. https://doi.org/10.29103/njiab.v6i1.11274

Hadian, A., & Rahmat, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Retail Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Swalayan Mart 212 Di Kota Medan. *Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen)*, *6*(2), 129–136. https://doi.org/10.36987/ecobi.v6i2.12

Ikhwan, & Kartin Aprianti. (2023). Pengaruh Harga dan Kelengkapan Produk terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Hokky Mart Bima. *Journal Intelektual*, *2*(2), 205–212. https://doi.org/10.61635/jin.v2i2.155

Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.

Ismanto, W., & Munzir, T. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen. *Jurnal Dimensi*, *9*(3), 536–548. https://doi.org/10.33373/dms.v9i3.2731

Muhammad Fiki Ramadhan, Wan Laura Hardilawati, R. R. R. (2024). *Pengaruh Kelengkapan Produk Dan Suasana Toko Terhadap Keputusan Pembelian Di Planet Midi Swalayan*. *3*(1), 99–110.

Muhammad Nailur Ridho, I. (2019). Analisis Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan Pada Sate Kambing Pak Manto. *Sustainability (Switzerland)*,

11(1), 1–14. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI

Muslih[3], B. (2021). analisis volume penjualan beras lokal ditinjau dari harga, kualitas produk, dan pelayanan di toserba bahagia Nganjuk. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi*, *6*(1), 1346–1352. https://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/senmea/article/view/1122

Mustika, A. M., & Bhirawa, S. W. S. (2023). Analisis gaya kepemimpinan, budaya organisasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada badan kepegawaian daerah kabupaten trenggalek. *Jurnal Senmea*, 834–844.

Nasrul Efendi, Tya Wildana Hapsari Lubis, & Sugianta Ovinus Ginting. (2023). Pengaruh Citra Merek, Promosi, Kualitas Pelayan Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi*, *28*(2), 197–215. https://doi.org/10.24912/je.v28i2.1626

Nurjanah, N. E., & Mukarromah, T. T. (2021). Pembelajaran Berbasis Media Digital pada Anak Usia Dini di Era Revolusi Industri 4.0 : Studi Literatur. *Jurnal Ilmiah Potensia*, *6*(1), 66–77.

Nurmin Arianto, E. P. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Salt n Pepper Pada PT

Mitra Busana Sentosa Bintaro. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, *21*(3), 1–9. https://doi.org/10.33061/jeku.v21i3.6867

Oktaviyana, N., Tarman, M., & Widjaya, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi Dan Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Istana 45 Kholil Kabupaten Bangkalan. *Jurnal Ilmiah Mandala Education*, *8*(3), 2083–2090. https://doi.org/10.58258/jime.v8i3.3593

Putri, A. E. R., Muslih, B., & Soedjoko, D. K. H. (2022). Analisis Kepemimpinan, Etos Kerja, Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kopkar Pt Gudang Garam, Tbk "Mekar" Kediri. *YUME : Journal of Management*, *2021*, 350–356.

Sanusing, E., & Giyartiningrum, E. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Supermarket Pamella Empat). *Jurnal Riset Indragiri*, *1*(3), 152–159.

Sari, T. K., Akhmad, K. A., & Rahmawati, E. D. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk dan Harga Produk Terhadap Kepuasaan Konsumen pada "Mitra Swalayan" Kartasura. *Journal of Management and Creative Business*, *2*(3), 324–340.

Tohari, A., Ramadhani, R. A., Muslih, B., & Kurniawan, A. (2024). Structural Equation Modeling: Taxpayer Compliance of Msmes in Kediri City. *Revista de Gestao Social e Ambiental*, *18*(7), 1–17. https://doi.org/10.24857/rgsa.v18n7-078

Verra Putri Angala, Diana Ambarwati, & Udik Jatmiko. (2022). Pengaruh Tata

Letak, Harga Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Swalayan Berkah Mandiri Mojo Kediri). *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Dan Bisnis*, *1*(3), 84–90. https://doi.org/10.51903/jimeb.v1i3.411

Vikaliana, R., Pujianto, A., Mulyati, A., Fika, R., Ronaldo, R., Reza, K. heru, Ngii, E., Dwikotjo, F., Suharni, & Ulfa, L. (2022). *Ragam Penelitian dengan SPSS*. Tahta Media Group.