

ABSTRAK

Bisnis *personal merchandise* berkembang begitu pesat dalam beberapa tahun terakhir. Fenomena tersebut menyebabkan tiap perusahaan sejenis bersaing untuk mempertahankan pelanggan salah satunya melalui strategi peningkatan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diciptakan melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan nilai pelanggan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan. Secara khusus, penelitian ini membahas kepuasan pelanggan Kedai Digital 23 Semarang. Adapun yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah “Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Kedai Digital 23 Semarang”. Penelitian ini menguji tiga variabel independen yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, dan nilai pelanggan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh ketiga variabel independen tersebut terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini dilakukan dengan metode kuesioner terhadap 125 orang pelanggan Kedai Digital 23 Semarang yang diperoleh dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Kemudian dilakukan analisis terhadap data-data yang diperoleh berupa analisis kuantitatif dan kualitatif. Analisis kuantitatif meliputi uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji *Goodness of Fit* melalui koefisien regresi (R^2), uji F, dan uji t. Analisis kualitatif merupakan interpretasi data yang diperoleh dalam penelitian serta hasil pengolahan data yang sudah dilaksanakan dengan memberi keterangan dan penjelasan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel independen yang diuji berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan melalui uji F dan uji t, sedangkan angka *Adjusted R Square* sebesar 0,913 menunjukkan 91,3% variasi kepuasan pelanggan Kedai Digital 23 Semarang yang dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen tersebut, dimana sisanya 8,7% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Nilai Pelanggan