**PENGARUH RETAILING MIX, KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA YOSSI SWALAYAN DI KOTA PADANG**

**Yodi Warizka1, Ice Kamela, S.E, M.M1, Nailal Husna S.E M.Si1**
1Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta

yodiwarizka92@gmail.com icekamela@yahoo.com ella\_ubh@yahoo.com

**ABSTRAK**

Penelitian ini diarahkan untuk menguji pengaruh *retailing mix*, kualitas pelayan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Jumlah sampel yang digunakan adalah 100 responden dengan teknik pengambilan sampel adalah *purposive sample*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisi regresi linier berganda. berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda ditemukan variabel bebas bermakna positif. untuk menentukan kontribusi dari varibel bebas terhadap variabel terikat, diperoleh hasil koefisien determinasi sebesar 1,8%hal ini menunjukkan pengaruh *retailing mix*, kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan Yossi Swalayan di kota Padang sebesar 1,8%, sedangkan sisanya 98,2% di pengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Untuk uji hipotesis, dilakukan uji T-tes, hipotesis dalam penelitian ini diterima karena ditemukan bahwa *retailing mix*, kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Yossi Swalayan di kota Padang.

**Kata kunci: Retailing Mix, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga Dan Kepuasan Konsumen**

**PENGARUH *RETAILING MIX*, KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN YOSSI SWALAYAN DI KOTA PADANG**

**Yodi Warizka1, Ice Kamela1, Nailal Husna1**
1Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta
 yodiwarizka92@gmail.com icekamela@yahoo.com ella\_ubh@yahoo.com

**ABSTRACT**

*This research is aimed to examine empirically the effect of retailing mix, service quality, product quality and price on costumer satisfaction. The number of sample was used 100 respondents by performing purposive sampling. The technique of data analysis by used multiple linear regresion. It is obtained multiple linear regresion variable independent meaning positife. To determine the contribution of independent variable on the dependent variable, the coefficien of determination is used with the result of 1,8 %, this shows that the influence of retailing mix, service quality, product quality and Price on costumer satisfaction of consumer Yossi Swalayan is in the amuont of 1,8 %, and the rest of 98,2 % is influence by the other variable. To test the hypothesis, the test of t count is used. Hypothesis in this study is accepted that there is an influence between retailing mix, service quality, product quality and price of costumer satisfaction Yossi Swalayan in padang.*

**Keywords : *Retailing mix, Service Quality, Product Quality, Price and Costumer Satisfaction***