

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menempuh ujian akhir di Universitas Negeri Gorontalo, merupakan hasil karya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya dengan jelas sesuai dengan norma, kaidah, etika penulisan ilmiah, dan buku pedoman penulisan karya ilmiah Universitas Negeri Gorontalo.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau terdapat plagiat dalam bagian-bagian tertentu, maka saya sendiri atau terdapat plagiat dalam bagian-bagian tertentu, maka saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi lainnya sesuai peraturan perundangan yang berlaku.

Gorontalo, Agustus 2016



  
Nur Ristiany Salim

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**PENGARUH BAURAN PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Study Kasus Pada Butik Nazwa Kota Gorontalo)**

**OLEH :**

**NUR RISTIANY SALIM**

**931 412 205**

Telah Diperiksa Dan Disetujui Untuk Diuji

**Pembimbing I**



**Dr. Zainal Abidin Umar, M.Si**  
NIP : 19690208 200112 1 001

**Pembimbing II**



**Ramlan Amir Isa, SE., MM**  
NIP : 19750828 200604 1 018

**Mengetahui**

**Ketua Jurusan Manajemen**



**Hais Dama, SE., M.Si**  
NIP : 19730305 200212 1 003

## LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH BAURAN PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Study Kasus Pada Butik Nazwa Kota Gorontalo)

OLEH :

NUR RISTIANY SALIM

931 412 205

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Selasa, 16 Agustus 2016

Waktu : 12.00 – 14.00 Wita

Penguji :

1. Tineke Wolok, ST., MM

2. Andi Juanna S.Pd. M.Sc

3. Dr. Zainal Abidin Umar, M.Si

4. Ramlan Amir Isa, SE., MM

1.   
2.   
3.   
4. 

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi



UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO  
KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN INFORMATIKA  
REKTORAT  
GORONTALO  
FAKULTAS EKONOMI  
Dr. Hamzah Yunus, M.Pd

Nip. 19600223 198603 1 004

## **ABSTRAK**

**Nur Ristiany Salim931412205 (2016)** : Kepuasan pelanggan merupakan hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya. Setiap perusahaan dalam memasarkan produk yang dihasilkannya menjalankan strategibauran pemasaran, sehingga dapat mencapai sasaran yang diharapkannya. Bauran produk adalah sekumpulan dari semua produk dan item produk seperti macam-macam produk, kualitas produk, rancangan produk, ciri-ciri produk, merek produk serta atribut lainnya. Yang secara khusus para penjual menawarkan untuk dijual kepada para pembeli.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengaruh bauran produk terhadap kepuasan pelanggan(study kasus pada butik nazwa kota gorontalo). oleh karena itu penulis mengambil judul “Pengaruh Bauran Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Study Kasus Pada Butik Nazwa Kota Gorontalo).”

Hasil Pengujian menunjukkan bahwa Ketersediaan produk Butik Nazwa Gorontalo memiliki pengaruh sebesar 70% terhadap kepuasan pelanggan, yang menunjukkan menunjukkan bahwa masih ada (30%) faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan Butik Nazwa Gorontalo seperti *brand* image, promosi, skema harga, pelayanan yang diberikan, dan faktor-faktor lainnya yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

***Kata Kunci* : Bauran Produk, Kepuasan Pelanggan**