

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas pelayanan, Kualitas produk dan harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus di UD.Sukron Tulungagung)” ini ditulis oleh Lukmanul Khakim, NIM. 1742143150, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Ekonomi Syariah, IAIN Tulungagung yang dibimbing oleh Bapak Nur Aziz Muslim M.H.I.

Kepuasan konsumen menjadi prioritas utama pada penelitian ini karena tingkat persaingan yang semakin tajam diantara industri-industri yang memproduksi Bahan Pokok Terutama Beras. Hal yang utama agar industri ini dapat bertahan, bersaing dan menguasai pasar maka strategi pemasarannya harus ditingkatkan dan diperbaiki. Tujuan dalam penulisan skripsi ini adalah (1) Untuk menganalisis pengaruh kualitas Pelayanan, kualitas Produk dan Harga secara parsial terhadap kepuasan konsumen, (2) Untuk menganalisis pengaruh kualitas Pelayanan, kualitas Produk dan Harga secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis asosiatif. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *Simple Random Sampling*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yaitu konsumen di Usaha Dagang Sukron. Tahap selanjutnya, data kuesioner dianalisis dengan regresi berganda yang berfungsi untuk membuktikan hipotesis penelitian.

Data-data yang telah memenuhi uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi. Untuk uji secara parsial menggunakan uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas Pelayanan (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel kualitas Produk (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel harga (X3) Berpengaruh secara Signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Selanjutnya melalui uji F dapat diketahui bahwa variabel kualitas Pelayanan, kualitas Produk dan harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas produk, Harga Dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Thesis with the title "Effect of service quality, product quality and price on consumer satisfaction (case study at UD. Sukron Tulungagung)" was written by Lukmanul Khakim, NIM. 1742143150, Faculty of Economics and Islamic Business, Department of Islamic Economics, IAIN Tulungagung guided by Mr. Nur Aziz Muslim M.H.I.

Consumer satisfaction is a top priority in this study because the level of competition is getting sharper among industries that produce Main Staples, especially Rice. The main thing is that this industry can survive, compete and dominate the market so its marketing strategy must be improved and improved. The purpose of this thesis is (1) to analyze the effect of service quality, product quality and price partially on consumer satisfaction, (2) analyze the effect of service quality, product quality and price simultaneously on customer satisfaction,

This research approach uses a quantitative approach with associative types. The technique used in sampling in this study is Simple Random Sampling. The number of samples used in this study were 100 respondents, namely consumers in the Sukron Trade Business. The next stage, the questionnaire data was analyzed by multiple regression which served to prove the research hypothesis.

The data that has fulfilled the validity test, reliability test, and classical assumption test are processed so as to produce a regression equation. Partially using the t test shows that the service quality variable (X1) has no significant effect on customer satisfaction. Product quality variables (X2) have no significant effect on customer satisfaction. Price variable (X3) Significantly affects Consumer Satisfaction Furthermore, through the F test, it can be seen that the service quality, product quality and price variables significantly influence customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Price and Consumer Satisfaction