

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kelengkapan Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Ba’i Buah Kota Kediri” ini ditulis oleh Muhammad Maimun Haki Al-Arif, NIM.17402153244, jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Tulungagung dengan pembimbing Muhammad Aswad, MA.

Tingkat persaingan yang semakin ketat diantara distributor toko buah menjadikan kepuasan konsumen sebagai sebab utama untuk melancarkan kegiatan jual beli. Salah satu cara menciptakan kepuasan konsumen pada toko buah adalah dengan meningkatkan kualitas buah, kelengkapan buah, kualitas pelayanan dan harga. Apabila toko buah memiliki kualitas buah yang baik dan begitu lengkap dengan harga yang relatif murah dan didukung oleh kualitas pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas. Dengan timbulnya kepuasan maka konsumen akan datang kembali ke toko tersebut. Rumusan masalah pada penelitian kali ini adalah Apakah faktor kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasaan konsumen pada Toko Ba’i Buah Kota Kediri?, Apakah faktor kelengkapan produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasaan konsumen pada Toko Ba’i Buah Kota Kediri?, Apakah faktor kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasaan konsumen pada Toko Ba’i Buah Kota Kediri?, Apakah faktor harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasaan konsumen pada Toko Ba’i Buah Kota Kediri?, Apakah faktor, kualitas produk, kelengkapan produk, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara silmutan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Ba’i Buah Kota Kediri?.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, jenis penelitian yang digunakan adalah asosiatif. Sampel dalam penelitian ini ada 94 responden konsumen Toko Ba’i Buah Kota Kediri. Teknik *sampling* yang digunakan adalah teknik *accidental sampling*. Sumber data yang digunakan adalah data primer. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan *skala likert*. Tahap selanjutnya, hasil kuesioner dianalisis menggunakan uji instrumen data yaitu Uji Validitas dan Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linier Berganda, Uji Hipotesis dan Analisis Koefisien Determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan variabel kualitas produk, kelengkapan produk, kualitas pelayanan dan harga buah di Toko Ba’i Buah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen secara parsial. Sedangkan hasil pengujian secara simultan terdapat pengaruh secara signifikan variabel kualitas produk, kelengkapan produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen. Dari hasil uji determinasi diketahui nilai *adjusted R square* kepuasan konsumen toko buah dipengaruhi oleh variabel independen, yaitu kualitas produk, kelengkapan produk, kualitas pelayanan dan harga sedangka sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian.

Kata kunci : kualitas produk, kelengkapan produk, kualitas pelayanan, harga dan kepuasan konsumen

ABSTRACT

Thesis with the title "The Effect of Product Quality, Product Completeness, Service Quality and Price on Consumer Satisfaction in the City of Kediri Ba'i Buah Shop" was written by Muhammad Maimun Haki Al-Arif, NIM.17402153244, majoring in Islamic Economics, Faculty of Economics and Business Islam, IAIN Tulungagung with mentor Muhammad Aswad, MA.

The increasingly fierce level of competition among fruit shop distributors makes customer satisfaction the main reason for launching buying and selling activities. One way to create customer satisfaction at a fruit shop is to improve the quality of fruit, fruit completeness, service quality and price. If the fruit shop has good and complete fruit quality with a relatively cheap price and is supported by good quality service, consumers will feel satisfied. With the emergence of satisfaction, consumers will come back to the store. The problem statement in this study is whether product quality factors have a significant effect on consumer satisfaction at Kediri City Ba'i Fruit Shop ?, Is the product completeness factor significantly influencing consumer satisfaction in Kediri City Ba'i Fruit Shop ?, Are influential service quality factors significant effect on customer satisfaction in the Kediri City Ba'i Fruit Shop ?, Does the price factor have a significant effect on consumer satisfaction at the Kediri Ba'i Fruit Shop ?, Is the factor, product quality, product completeness, service quality and price influential in terms of satisfaction consumers at the Kediri Ba'i Fruit Shop.

The method used in this study is quantitative, the type of research used is associative. The sample in this study was 94 respondents of consumers in Kediri City Ba'i Fruit Shop. The technique *sampling* used was *accidental sampling technique*. The data source used is primary data. research in this study uses a *Likert scale*. The next stage, the results of the questionnaire were analyzed using test data instruments namely Validity and Reliability Test, Normality Test, Classical Assumption Test, Multiple Linear Regression Analysis, Hypothesis Test and Determination Coefficient Analysis.

The results of this study indicate the variable quality of products, product completeness, service quality and fruit prices at the Ba'i Fruit Shop have a positive and significant effect on customer satisfaction partially. While the results of testing simultaneously there are significant effects of product quality variables, product completeness, service quality and price on customer satisfaction. From the results of the determination test it is known that the value of *adjusted R square* fruit shop customer satisfaction is influenced by independent variables, namely product quality, product completeness, service quality and the remaining price are explained by other variables outside the research.

Keywords: *product quality, product completeness, service quality, price and customer satisfaction*