

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Gerai rocket Chicken Tulungagung Cabang Jepun” ditulis oleh Robith Fahrur Rozi, NIM. 17402153501, jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Tulungagung dengan pembimbing Dr. Hj. Chusnul Chotimah, M.Ag.

Pada umumnya, Kepuasan konsumen menjadi pembahasan yang penting dalam penelitian termasuk dalam penelitian ini, sebab persaingan bisnis yang semakin ketat antara gerai-gerai makanan cepat saji. Beberapa hal yang dapat menciptakan kepuasan konsumen pada gerai makanan cepat saji adalah dengan meningkatkan dan memperhatikan strategi harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan. Jika gerai makanan cepat saji menetapkan harga yang sesuai kualitas produk serta kualitas pelayanan yang baik, maka konsumen akan merasa puas. Dengan tumbuhnya rasa puas, maka akan dapat menjadikan konsumen untuk datang kembali ke gerai makanan cepat saji terkait.dengan demikian perlu diperhatikan beberapa faktor yang mampu mempengaruhi kepuasan konsumen tersebut.

Beberapa fokus penelitian dalam penelitian ini adalah: 1)Apakah harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Gerai Rocket Chicken Tulungagung Cabang Jepun?, 2)Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Gerai Rocket Chicken Tulungagung Cabang Jepun?, 3)Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Gerai Rocket Chicken Tulungagung Cabang Jepun?, 4)Apakah harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Gerai Rocket Chicken Tulungagung Cabang Jepun?. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian yang asosiasif. Sampel yang diambil dalam penelitian ini ada sebanyak 99 responden konsumen pada Gerai Rocket Chicken Tulungagung Cabang Jepun. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling*. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*. Tahap selanjutnya uji analisis menggunakan uji instrumen data yaitu Uji Validitas dan Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik dan uji analisis data untuk menjawabrumusan masalah yaitu dengan menggunakan Uji Regresi Linier Berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Harga berpengaruh positif tinggi terhadap kepuasan konsumen, 2) Kualitas produk berpengaruh positif sedang terhadap kepuasan konsumen, 3) Kualitas pelayanan berpengaruh positif tinggi terhadap kepuasan konsumen, 4). Sedangkan secara simultan terdapat pengaruh antara harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Dari hasil uji determinasi diketahui nilai *adjusted R square* kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel independen, yaitu harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Kata kunci: *harga, kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.*

ABSTRACT

A thesis entitled "Effect of Price, Quality of Product and Service Toward Customers' Satisfaction at Jepun Branch of Rocket Chicken Outlet Tulungagung" written by Robith Fahrur Rozi, Registered Student Number 17402153501, Department of Islamic Economics, Faculty of Islamic Economics and Business, State Islamic Institute of Tulungagung, supervisor Dr. Hj. Chusnul Chotimah, M.Ag.

Customers' satisfaction is an important discussion in some researches, including in this research, because of increasingly fierce business competition between fast food outlets. Some things that can grow customer satisfaction at fast food outlets are to improve and pay attention to pricing strategies, product quality and service quality. If fast food outlets set prices according to product quality and good service quality, then customers be satisfied. With the growth of customers' satisfaction, it will make customers to come back to the related fast food outlets. So it is necessary to consider several factors that can affect customers' satisfaction.

This research focused on: 1) Does the price have a significant effect on customer satisfaction at Jepun Branch of Rocket Chicken Outlet Tulungagung? 2) Does the product quality have a significant effect on customer satisfaction at Jepun Branch of Rocket Chicken Outlet Tulungagung? 3) Does the service quality have a significant effect on customer satisfaction at Jepun Branch of Rocket Chicken Outlet Tulungagung, 4) Doe the price, product quality and service quality simultaneously influence customer satisfaction at Jepun Branch of Rocket Chicken Outlet Tulungagung?

This research uses quantitative research with an associative type of research. Samples taken in this research were 99 customer respondents at the Jepun Branch of Rocket Chicken Outlet Tulungagung. The sampling technique used was purposive sampling. The data source used in this research is primary data. The measurement in this research uses a Likert scale. The analysis test including data instrument test, namely the Validity and Reliability Test, the Classic Assumption Test and the data analysis test to answer the problem problem by using the Multiple Linear Regression Test.

The results of this research indicate that: 1) Price has a high positive effect on customer satisfaction, 2) Product quality has a positive effect on customer satisfaction, 3) Quality of service has a high positive effect on customer satisfaction, 4). While simultaneously there is an influence between price, product quality and service quality on customer satisfaction. From the results of the determination test it is found that the adjusted R square value of customer satisfaction is influenced by independent variables, namely price, product quality and service quality while the rest is influenced by other variables out of the research.

Keywords: price, product quality, service quality and customer satisfaction.