

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung Lesehan Dragon Kediri” ini ditulis oleh Nurul Lailie Fitria, NIM. 12402173116, jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, IAIN Tulungagung dengan pembimbing Suminto, M. Pd.I.

Perkembangan zaman sekarang segala sesuatu yang berhubungan dengan manusia perkembangannya sangat pesat, hal ini menyebabkan persaingan sangat ketat. Hal ini mendorong untuk mengembangkan usaha di bidang kuliner. Sebagai salah satu gerai yang bergerak dibidang kuliner yaitu Warung Lesehan Dragon Kediri. Sebagai usaha untuk mendapatkan kepuasan konsumen dengan cara meningkatkan strategi harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan. Apabila penetapan harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan yang baik, maka kepuasan yang akan dirasakan oleh konsumen. Setelah merasa puas konsumen akan datang lagi untuk membeli makanan yang sama.

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Apakah harga produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di Warung Lesehan Dragon Kediri ?, Apakah kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di Warung Lesehan Dragon Kediri ?, Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di Warung Lesehan Dragon Kediri ?, Apakah harga produk, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Warung Lesehan Dragon Kediri ?. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif dan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Untuk sampel yang digunakan yaitu 91 responden konsumen Warung Lesehan Dragon Kediri. Teknik *sampling* menggunakan teknik *simple random sampling*. Sumber data yang digunakan yaitu data primer. Pengukuran penelitian menggunakan skala *likert*. Selanjutnya, hasil kuesioner dianalisis menggunakan uji instrumen data yaitu Uji *Validitas* dan *Reliabilitas*, Uji Asumsi Klasik dan uji analisis data untuk menjawab rumusan masalah menggunakan Uji Regresi Linier Berganda.

Hasil penelitian menunjukkan secara parsial bahwa variabel harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap konsumen, sedangkan kualitas produk berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan dari hasil secara simultan terdapat pengaruh secara signifikan variabel harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

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

ABSTRACT

This thesis with the title "The Effect of Price, Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction at Warung Lesehan Dragon Kediri" was written by Nurul Lailie Fitria, NIM. 12402173116, majoring in Sharia Economics, Faculty of Economics and Islamic Business, IAIN Tulungagung with the supervisor Suminto, M. Pd.I.

The current development of everything related to humans develops very rapidly, this causes very fierce competition. This encourages to develop businesses in the culinary field. As one of the outlets engaged in the culinary field, namely Warung Lesehan Dragon Kediri. In an effort to get customer satisfaction by improving the pricing strategy, product quality and service quality. If the pricing, product quality and service quality are good, consumers will feel satisfaction. After feeling satisfied, consumers will come again to buy the same food.

The formulation of the problem in this study is whether the price of the product has a significant effect on consumer satisfaction at Warung Lesehan Dragon Kediri? Does product quality have a significant effect on consumer satisfaction at Warung Lesehan Dragon Kediri? Does service quality have a significant effect on consumer satisfaction at Warung Lesehan Dragon Kediri ?, Do product prices, product quality and service quality simultaneously influence consumer satisfaction at Warung Lesehan Dragon Kediri? The method used in this research is quantitative and the type of research used is associative research. The sample used is 91 respondents to consumers of Warung Lesehan Dragon Kediri. The sampling technique uses simple random sampling technique. The data source used is primary data. Research measurement using the Likert scale. Furthermore, the results of the questionnaire were analyzed using test data instruments namely Validity and Reliability Test, Classical Assumption Test and data analysis test to answer the problem formulation using Multiple Linear Regression Test.

The results showed partially that the price and service quality variables had a positive and significant effect on consumers satisfaction, while product quality had a positive but not significant effect on consumer satisfaction. Meanwhile, from the results simultaneously there is a significant effect of price, product quality and service quality variables on consumer satisfaction.

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