BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dunia usaha di zaman modern ini mempunyai tingkat persaingan yang sangat ketat. Menurut Kaplan dan Norton, persaingan global pada saat ini sudah merupakan hal yang sangat paten dalam usaha industri, yang disebabkan oleh tingginya kecepatan perkembangan di bidang teknologi, komunikasi dan juga informasi.[2] Jadi kondisi tersebut dapat menyebabkan berbagai usaha dagang akan semakin sulit untuk mengungguli para pesaing-nya dalam pengelolaan bisnis, karena baik dari segi jumlah maupun kualitas dari para pesaing dalam dunia usaha selalu mengalami peningkatan sepanjang waktu. Dalam dunia usaha perdaganggan, usaha penyedia jasa konveksi dan berbagai macam kebutuhan pakaian bagi masyarakat sangatlah banyak. Dengan adanya tingkat perkembangan teknologi yang sangat tinggi, maka konsistensi baik dari segi perencanaan, pelaksanaan, pengembangan,maupun pengawasan sangatlah penting untuk diperhatikan.

Di Indonesia saat ini banyak sekali bermunculan perusahaan yang bergelut dibidang industri konveksi. Dalam perkembangaannya di area yang sekarang ini, antar perusahaan mengalami persaingan yang sangatlah

[2] Freddy Rangkuti.*Measuring Custemer Stiafaction.*(Jakarta:PT.Gramedia Pustaka Utama,2006).Hal.8

ketat terutama perusahaan yang memproduksi produk yang sama. Mereka harus mampu beradaptasi dengan perubahan yang ada, mampu bertahan dalam persaingan, dan memusatkan perhatian pada konsumen. Supaya dapat diterima konsumen dengan baik, perusahaan harus mengacu pada biaya dan kualitas bahan baku sebagai bentuk pertimbangan pembuatan produk.[3]

Bisnis industri harus mempunyai ide yang kreatif untuk memikat para pelanggan supaya mau mengkonsumsi produk kita dan pelangan merasa terkesan dengan produk yang kita miliki, serta mampu mengelola sumber daya yang tersedia, sehingga perusahaan mencapai tujuannya dengan baik. Disetiap perusahaan itu memiliki hubungan dengan proses produksi. Setiap Perusahaan selalu melakukan proses produksi untuk memenuhi semua permintaan pasar. Untuk melakukan proses produksi tersebut perusahaan harus mempunyai fasilitas yang digunakan untuk proses produksi.seperti bahan mentah, karyawan, mesin produksi dan sebagainya. Penggunanan fasilitas proses produksi yang tidak sesuai akan menyebabkan terlambatnya proses produksi dan tidak sesuai yang telah ditargetkan dan menyita waktu yang lebih lama, sehingga perusahaan tersebut harus lebih hati-hati dalam mengolah fasilitas produksi. Dengan kendala tersebut akan muncul masalah pengalokasian sumber daya yang terbatas.

[3] Rizki Rosmadiana dkk, *Analisis Kualitas Produk,Kualitas Pelayanan dan Harga dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Konveksi Amalia Kudus*, 2018, Universitas PGRI Semarang

Kepuasan konsumen ialah suatu perasaan bahagia dan sedih yang dialami oleh konsumen yang berasal dari perbadingan antara kesan dan harapan terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk (Kotler,2001;199) Artinya, Apabila kinerja suatu produk tidak sesuai dengan harapan konsumen, maka pelanggan akan merasa kecewa. Namun apabila kinerja perusahaan sesuai dengan harapan konsumen, maka pelanggan akan merasa senang untuk menggunakan produk tersebut.Kepuasan tersebut dapat dirasakan oleh setiap pelanggan apabila pelayanan sesuai dengan yang diinginkan oleh setiap pengunjung. jika konsumen membeli produk dengan tidak adanya complain maka konsumen akan membeli produk lagi dan lagi. Kepuasan yang dirasakan oleh para konsumen pada sebuah produk yang telah dikonsumsi akan menjadi sebuah kebanggaan bagi setiap perusahaan.[4]

Konveksi ialah usaha kecil menegah atau industri rumahan. Konveksi merupakan tempat produksi pakaian, jilbab, celana, rok, kaos, dan sebagainya. Yang diutamakan dalam industri konveksi ialah dari segi kualitas bahan dan jahitannya. Begitu pula dengan warna yang mampu menarik perhatian konsumen untuk membelinya.[5] Dengan adanya perhatian dari segi kualitas atau mempertahankan kualitas, maka usaha dalam bidang konveksi ini lebih banyak peminatnya dibandingkan usaha

---

[4] Ferdinand dan Napitupulu, *Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan padaPT. Ramayana Lestari Santosa*. 2019

[5] Rizki Rosmadiana dkk, *Analisis Kualitas Produk,Kualitas Pelayanan dan Harga dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Konveksi Amalia*Kudus, 2018, Universitas PGRI Semarang

konveksi yang tidak memerhatikan kualitas produknya. Dengan begitu usaha ini akan lebih dikenal oleh banyak orang dalam mampertahankan produknya.

Feingenbaum dan Marwanto (2015), kualitas produk adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan suatu produk pemasaran, pembuatan suatu produk dan mempertahankan kualitas produk untuk memenuhi harapan pelangganya. Menurut kotler (2014), Kepuasan konsumen ialah suatu rasa bahagia atau sedih seseorang setelah seseorang mengetahui hasil suatu produk yang telah dikonsumsinya.Dalam suatu bisnis pasti ada yang namanya persaingan, untuk memenangkan suatu persaingan adalah dengan cara selalu mempertahankan kualitas produk dan mempertahankan kepercayaan pelanggan agar pelanggan tidak mudah lari dan pergi ke perusahaan lain, sebab mempertahankan pelanggan adalah cara yang terbaik dari pada mencari pelanggan baru.

Menurut Danang Sunyoto (2013) harga adalah suatu nilai mata uang yang dapat ditukarkan dengan suatu produk sesuai dengan nilai yang telah ditentukan untuk suatu produk. kenyataanya besar atau kecil suatu harga tersebut tidak dapat ditentukan dengan factor fisik akan tetapi juga diperhitungkan adalah factor psikologis dan factor yang mempengaruhi nilai suatu harga. harga merupakan nilai mata uang yang sangat dibutuhkan untuk ditukarkan dengan produk atau barang dan jasa.

Harga adalah indikator nilai, apabila harga disandingkan oleh manfaat barang dan jasa, dan harga juga sesuai dengan tingkat ketentuan. Ketika suatu manfaat meningkat sesuai dengan apa yang dirasakan oleh pelanggan, maka akan meningkat suatu nilai sesuai dengan manfaat yang dirasakan. Sama juga tingkat suatu harga,suatu nilai barang dan jasa akan meningkat apabila pelanggan merasakan suatu manfaatnya. setiap usaha perusahaan harus menetapkan suatu harga pada setiap produknya dengan tepat. Harga adalah bahan pertimbangan pelanggan untuk memilih atau membeli suatu produk yang diinginkan, karena harga sangatlah mempengaruhi pembeli dalam pembelian suatu produk. Perubahan pada suatu harga akan berakibat besar kepada pelanggan yang sangat memperhatikan harga dan bisa juga pelanggan akan beralih ke produk yang lebih murah.

Sejarah desa gondang tidak terlepas dengan sejarah nenek moyang terdahulu, Dahulu pada tahun 1483 masehi. Desa gondang banyak sekali beragam pekerjaan yang ditekuni oleh setiap warganya seperti dibidang pertanian, pns, dan pengusaha, disini banyak sekali yang menekuni usaha salah satunya adalah usaha dibidang konveksi. Yang seperti sekarang ini yang saya mengambil penelitian tersebut di Konveksi Konco Dewe. Konveksi Konco Dewe adalah usaha konveksi yang berdiri sejak tahun 2011. Konveksi tersebut diberi nama “Konveksi Konco Dewe” karena

dulunya konveksi tersebut hanyalah teman-temannya sendiri yang berdatangan untuk menjahitkan dan mengecilkan baju.

Seiring dengan berjalannya waktu konveksi tersebut banyak yang tahu mulai dari mulut kemulut sampai online seperti Facebook, Instagram dan juga WhatsAap. Dikarenakan sekarang jamannya seeba digital maka pemilik konveksi tersebut meperkenalkan usahanya lewat online. konveksi Konco Dewe didirikan Oleh Bapak Teguh Ari Wibowo dan istrinya yang bernama Ibu Nurul Kholisiyah. Sepasang suami istri ini menggeluti usaha tersebut dari yang paling bawah, dan dikarenakan istinya hoby menjahit sehingga beliau berinisiatif untuk membuka usaha kecil-kecilan untuk menyambung hidup, dulunya ibu nurul mengikuti kursus menjahit sehingga beliau lincah dalam menjahit sampai sekarang banyak pelangganya, mulai hanya tetangga rumahnya sampai ke tetangga desa bahkan luar kota nganjuk.

Salah satu alasan beliau membuka usaha tersebut adalah mengikuti pasar, dikarena musim yang sekarang ini banyak sekali orang yang membutuhkan tenaga jasa khususnya menjahit baju. Didalam kesuksesan yang dicapai beliau tidaklah terlepas dari suatu hal yang tersulit atau kendala dalam usahanya tersebut, kendalanya yaitu persaingan harga jual, yang dikarenakan konveksi lain memberikan harga lebih murah dan kualitas rendah, Dibandingkan usaha beliau sendiri yang selalu menjaga kualitas. Akan tetapi konveksi konco dewe tidak kehabisan akal, beliau

mempunyai cara tersendiri untuk mengatasi masalah tersebut yaitu dengan cara selalu menjaga kualitas produk atau barang yang telah dipesan oleh pelanggan, sesuai dengan pesanan dan selesai tepat pada waktunya, sesuai dengan harganya, hasilnya pun rapi sesuai dengan apa yang pelanggan inginkan sehingga pelanggan akan merasa puas.

Tidak hanya kendala konveksi konco dewe juga mempunyai startegi untuk mempertahankan pelanggannya yaitu dengan cara selalu memprioritaskan pelanggan, selalu memberikan pelayanan terbaik, sering memberikan bonus untuk pelanggan yang selalu datang lagi dan lagi, memberikan diskon, dan untuk pelanggan yang sering memesan baju atau yang lainnya konveksi konco dewe menyediakan harga tersendiri, pelanggan bisa dengan tidak memberikan DP/ uang dimuka dikarenakan sudah saling percaya antara satu dengan yang lainya.

Dalam melakukan pekerjaanya Konveksi Konco Dewe tidak menjadwal dikarenakan operasinya dirumahnya sendiri jadi bisa dibilang 24 jam, bisa pagi, siang ataupun malam jika ada waktu luang pemilik konveksi bisa mengerjakan. Konveksi Konco Dewe ini belum memiliki cabang akan tetapi pemilik usaha mempunyai rencana untuk membuka cabang. Konveksi Konco Dewe dulunya hanya dikerjakan oleh sepasang suami istri ini saja, dengan berjalannya waktu Konveksi Konco Dewe kualahan untuk melayani pelanggannya sehingga pemilik konveksi tersebut mencari karyawan untuk membantunya, dalam menyelesaikan

pekerjaannya tersebut konveksi konco dewe mempunyai tujuh karyawan untuk membantunya. selain konveksi mereka juga menyediakan sablon untuk menyablon baju yang telah dipesannya. Untuk bahan baku konveksi Konco Dewe mengambil dari kota Surabaya, kadiri dan tulungagung, sedangkan pengiriman barang jadi selain dalam kota nganjuk juga sampe keluar kota seperti jombang, kadiri, ngawi, tulungagung, Blitar,gresik.

Konveski konco dewe ini melayani jahit baju, kaos bangunan, kaos pertanian, Seragam menanam padi, seragam menebang tebu, kaos komunitas, distro, kaos sepal bola, seragam senam, seragam ibu-ibu Pkk, seragam perangkat desa,trening, seragam sekolah, hem, masker, bendera, baner, border topi, tas sofenir. Konveksi Konco Dewe memiliki ciri khas tersendiri yaitu jahitan yang rapi, sablonan anti pecah, dan strandart ukuran tidak dikurangi sama sekali sehingga pelanggan akan kembali lagi untuk memesannya, karena merasa puas dengan hasil yang diberikan oleh Konveksi Konco Dewe.

Konveksi Konco Dewe mempunyai tingkatan harga dari yang murah sampai yang mahal antara lain sebagai berikut:

Tabel 1.1

Tinggkatan harga produk Konveksi Konco Dewe

No.	Nama barang	Harga per @
1	Toko pertanian dan Toko bangunan	15.000
2	Seragam menanam padi dan Tebang Tebu	25.000 – 40.000
3	Kaos Komunitas sepeda motor/	70.000 - 80.000

	distro	
4	Seragam sepak bola	90.000 – 100.000
5	Seragam Senam, Seragam ibu – ibu PKK	100.000 – 150.000
6	Seragam perangkat desa	200.0000

Sumber: Database Produk Konveksi Konco Dewe

Mengenai hal keunikannya konveksi konco dewe menerapkan prinsip yaitu dengan kekreativitas, kedisiplinan dan kejujuran yang membuatnya banyak kelebihan sehingga banyak diminati oleh banyak orang. Kelebihan dari konveksi konco dewe yaitu selalu mengutamakan pelanggannya sehingga tercapailah kepuasan pada setiap pelanggannya. masalah yang dihadapai adalah perihal kualitas suatu produk dan juga harga, karena kurang lebih pelanggan menginginkan barang yang berkualitas akan tetapi dengan biaya yang murah. Hal ini yang sangat diperhatikan dalam konveksi konco dewe adalah kualitas produk yang dimiliki oleh konveksi karena setiap kulitas yang bagus pasti harganya lebih mahal dibandingkan dengan kualitas yang biasa saja, akan tetapi sedikit banyak pelanggan yang hanya memerhatikan harga sehingga ada pelanggan yang membandingkan harga dari konveksi konveksi dengan konveksi yang lain, akan tetapi tidak memerhatikan kulitasnya bisa dibilang asal-asalan untuk memilih suatu produk.

Di era yang sekarang ini tak banyak orang yang memerhatikan yang namanya kualitas sebab yang mereka kira semua sama, padahal kenyataanya tidak, jika kualitas suatu produk bagus maka produk tersebut

juga akan awet atau tahan lama dibandingka dengan kualitas produk yang biasa. Maka dari sini bisa dikatakan bahwa suatu produk yang bagus pasti harganya lebih mahal dibandingkan kualitas produk yang biasa saja. Jadi sangat dirahapkan untuk para pelanggan untuk memerhatikan kulitas suatu produk tidak hanya harganya saja.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis mengangkat persoalan penelitian ini dengan judul "**pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada industry kecil menengah KONVEKSI KONCO DEWE di Desa Gondang Kecamatan Pace Kabupaten Nganjuk"**

B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah

Penelitian ini membahas identifikasi cangkupan yang berpotensi muncul dalam penelitian,sehingga alur pembahasan-nya dapat diarahkan dengan lebih mudah dan disesuaikan dengan tujuan penelitiannya, yakni untuk mengetahui sebesar apa Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Konveksi Konco Dewe di Desa Gondang Kecamatan Pace Kabupaten Nganjuk. Sebagai upaya untuk menghindari perluasan masalah tersebut, dalam penelitian ini penulis membatasu masalah sebagai berikut:

1) Penelitian ini berfokus pada Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Konveksi Konco Dewe di Desa Gondang Kecamatan Pace Kabupaten Nganjuk.

2) Sampel dari penelitian ini adalah para konsumen dari Konveksi Konco Dewe.

Fungsi dari ruang lingkup pembahasan tersebut adalah untuk mencegah terjadinya perluasan ruang lingkup serta peningkatan daya fokus dalam menjauhi kesalahan, agar tetap konsisten meneliti pada pokok permasalah dan dapat mencapai tujuan penelitian dengan tepat. Adapun ruang lingkup dari penelitian ini yaitu mengenai Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Industri kecil menengan Konveksi Konco Dewe di Desa Gondang Kecamatan Pace Kabupaten Nganjuk. Karena adanya keterbatan waktu, biaya dan tenaga, maka peneliti menentukan beberapa batasan penelitian yaitu:

1) Penelitian ini menggunakan Kualitas Produk, dan Harga sebagai variabel bebas-nya (X), sedangkan variabel terikat dari penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan (Y).
2) Penelitian ini menekankan pada pengaruh dari masing-masing variabel bebas (Kualitas Produk dan Harga) Terhadap variabel terikat-nya (Y), disertai penggabungan antara pengaruh dari variabel-variabel

bebas (X) secara bersama-sama terhadap variabel terikat tersebut (Kepuasan Pelanggan).

3) Subjek dari penelitian ini adalah para konsumen dari Konveksi Konco Dewe di Desa Gondang Kecamatan Kabupaten Nganjuk.

C. Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti membahas beberapa permasalahan diantaranya:

1) Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelangan pada Industri Kecil Menengah "Konveksi Konco Dewe" di Desa Gondang Kecamatan Pace Kabupaten Nganjuk
2) Apakah Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Industri Kecil Menengah "Konveksi Konco Dewe" di Desa Gondang Kecamatan Pace Kabupaten Nganjuk
3) Dari variabel Kualitas Produk dan Harga manakah variabel yang berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Pelanggan Konveksi Konco Dewe

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan, diantaranya:

1) Untuk Mengetahui pengaruh khualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Industri Kecil Menengah "Konveksi Konco Dewe" di Desa Gindang Kecamatan Pace Kabupaten Nganjuk.

2) Untuk Mengetahui pengaruh Harga terhadap kepuasan pelanggan pada Industri Kecil Menengah “Konveksi Konco Dewe” di Desa Gindang Kecamatan Pace Kabupaten Nganjuk.
3) Untuk mengetahui dari variabel Kualitas Produk dan Harga Manakan yang paling dominan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Konveksi Konco Dewe.

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini sangat diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan dapat digunakan untuk bahan masukkan untuk peneliti lainnya dalam bidang pemasaran, terutama dalam hal pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan, khususnya dalam bidang usaha jasa konveksi.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Usaha Dagang

Hasil dari penelitian ini diharapka dapat menambah wawasan pengetahuan usaha dagang mengenai bernagai hal yang perlu utuk diperhatikan dalam berbagai upaya mengukur dan meningkatkan kepuasan konsumen, sehingga dapat menentukan dan melaksanakan dari setiap upaya

untuk memiliki bahan pertimbangan yang sangat mencukupi, serta mampu memberikan hasil yang maksimal.

b. Bagi Akademik

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan atau referensi dalam perkembangan keilmuan, khususnya dalam bidang ekonomi.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini sangat diharapkan bisa menjadi sumber informasi atau fasilitas pengembangan ilmu pengetahuan dari berbagai pihak yang hendak melakukan penelitian, terutama pada jalur ekonomi.

F. Penegasan Istilah

1. Definisi Operasional

Dapat diketahui bahwa penentuan judul penelitian ini didasari atas minat penulis untuk memahami pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Industri Kecil Menengah Konveksi Konco Dewe di Desa Gondang Kecamatan Pace Kabupaten Nganjuk dengan lebih tepat. Sehingga, dampak pengaruh hal-hal tersebut dapat lebih mudah dikendalikan dalam memaksimalkan segala upaya yang dilakukan, baik untuk memenuhi harapan dan harapan dari masyarakat, maupun bagi kelancaran pengelolaan bisnis dari Konveksi Konco Dewe dan para

pengusaha lainnya yang memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai referensi.

G. Sistematika Pembahasan

Sebagai upaya dalam mempermudah penyusunan maupun pemahaman terhadap penelitian ini, maka peneliti menyusun sistematika-nya sebagai berikut:

1. BAGIAN AWAL

   Bagian awal tersusun atas : Halaman Sampul, Halaman Sampul Dalam, Halaman Persetujuan Pembimbing,Halaman Pengesahan Penguji, Halaman *Motto*, Halaman Persembahan, Kata Pengantar, Halaman Daftar Isi, Halaman Daftar Tabel. Halaman Daftar Gambar. Halaman Daftar Lampiran, dan Halaman Abtrak.

2. BAGIAN UTAMA

   Bagian ini tersusun atas beberapa bagian, diantaranya:

   a. BAB 1 PENDAHULUAN

      Bagian ini tersusun atas : Latar Belakang Masalah, (2) Identifikasi Masalah, (3) Rumusan Masalah, (4)Tujuan Masalah, (5) Kegunaan Penelitian, (6) Ruang Lingkup dan keterbatasan Masalah. (7) Penegasan Istilah, dan (8) Sitematika Skripsi.

   b. BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini tersusun atas : (1) Teori Pembahan Tema Penelitian (Manajemen Pemasaran), (2) Teori Pembahasan Variabel Kepuasan Pelanggan, (3) Teori Pembahasan Variabel Kualitas Produk, (4) Teori Pembahasan Variabel Harga, (5) Kajian Penelitian Terdahulu, (6) Kerangka Konseptual, (7) Hipotesis Penelitian.

Mengenai fungsinya, landasan Teori dapat memberikan penjelasan mengenai berbagai teori yang menjadi dasar penelitian, berbagai hal yang dapat memperjelasnya, serta berbagai konsep dan sistematika dari penelitian yang dilakukan. Beragai teori yang di peroleh melalui pustaka maupun hasil dari penelitian terdahulu dapat digunakan sebagai bahan penjelasan atau referensi yang dapat memperkuat teori satu sama lain sekaligus menjadi fasilitas pembantu dalam menentukan alur dan hipotesis yang telah ditentukan.

Kemudian setelah memperoleh alat pembuktian atas ketepatan hipotesis tersebut, maka berbagai teori yang telah dijadikan sebagai landasan penelitian dapat digunakan untuk menjawab permasalahan yang telah dibahas dalam penelitian, yakni Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan pelanggan pada konveksi konco dewe.

c. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini tersusun atas : (1) Pendekatan dan jenis Penelitian, (2) Populasi, *sampling* dan sampel Penelitian, (3)Sumber Data, Variabel dan Skala Pegukuran, (4) Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian, (5) Analisa Data.

d. BAB IV HASIL PENELITIAN

Isi dari bab Hasil Penelitian yaitu paparan data yang disajikan dalam topik sesuai dengan berbagai pernyataan atau pertanyaan penelitian dan hasil analisis dara. Paparan data-nya dapat didapatkan melalui metode pengumpulan data yang telah disebutkan diatas. Hasil analisi data yang menjadi temuan penelitian disajikan dalam bentuk tema, kecenderungan, pola dan notif yang muncul dari data. Selain itu temuan bisa berupa identifikasi, penyajian kategori, tipologi, maupun sistem klarifikasi

Pada penelitian ini, berbagia hasil pengujian didapatkkan antaranya adalah: (1) Validasi dan Reliabilitas, (2) Asumsi Klasik (Normalitas, Multikolinearitas dan Heteroskedastisitas), (3) Regresi Linier Berganda (4)Koefisien Determinasi.

e. BAB V PEMBAHASAN

Isi dari bab pembahsan ini yaitu posisi temuan, relasi antara berbagai dimensi, kategori dan pola, analisis peneliti, kajian teori yang ditemukan terhadap berbagai teori yang

sebelumnya telah ditemukan, serta penjelasan dan interpretasi atas temuan teori yang terungkap dari lapangan. Analisis Data membahas kesimpulan sementara atas temuan penelitian. Skripsi merupakan penelitian yang memerlukan berbagai implikasiatas temuan penelitian.

Pada penelitian ini, berbagai hal yang dibahas yaitu: (1) Pengaruh Masing-masing variabel bebas (Kualitas Produk, Harga) secara persial terhadap Variabel Terkait (Kepuasan Pelanggan), (2) Pengaruh Varibel Bebas secara Simultan terhadap Variabel Terikat, (3) Variabel Bebas yang Memberikan pengaruh Dominan terhadap Variabel Tetikat.

f. BAB V PENUTUP

Bab ini tersusun atas: (1) Kesimpulan dan (2)Saran.

Kesimpulan dalam penelitian kuantitatif menjelaskan uraian yang dapat menjadi pembukti kebenaran atas teori-teori yang menjadi landasan dalam penelitian yang telah dilakukan, sehingga bisa digunakan untuk menjawab rumusan masalah-nya.

Sedangkan saran merupakan hasil pertimbangan penelititerhadap berbagai hasil penelitian untuk memberikan masukan bagi para pengelola subyek atau obyek penelitian, maupun para peneliti lain dalam bidang sejenis yang ini mengembangkan penelitian penulis.

3. BAGIAN AKHIR

Bagian Akhir tersusun atas : (1) Daftar Pustaka, (2) Lampiran-lampiran, (3) Surat Pernyaan Keaslian Tulisan, (4) Daftar Riwayat Hidup.