

## ABSTRAK

Skripsi dengan Judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Rajawali Motor” yang ditulis oleh Cynki Octianggono Diputra, NIM. 12405173120, pembimbing Lativa Hartiningtyas, M.Pd.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya banyaknya UMKM yang terdampak pandemi COVID-19. Dengan adanya COVID-19, banyak pelaku usaha menutup usahanya. beberapa ada yang memilih bertahan dengan menerapkan beberapa cara, yaitu dengan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan saat berbelanja dan menjaga maupun meningkatkan kualitas produk yang dipasarkan. Kualitas layanan dan produk inilah yang nantinya dapat menjadi tolak ukur kepuasan konsumen.

Dalam penelitian yang dilakukan ini, ada empat rumusan masalah yang dibahas oleh peneliti: (1) Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?, (2) Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?, (3) Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?, (4) Apakah kualitas layanan, kualitas produk, dan harga berpengaruh simultan terhadap kepuasan konsumen?

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini ada 124 responden konsumen Toko Rajawali Motor. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *probability sampling* dengan menggunakan *simple random sampling*. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Analisis data dengan *Structural Equation Modeling* (SEM).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen dalam berbelanja di Toko Rajawali Motor dengan nilai P Values sebesar 0,038, yang berarti bahwa memiliki pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, (2) kualitas produk berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen Toko Rajawali Motor dengan P Values sebesar 0,014 yang berarti bahwa kualitas produk berpengaruh langsung terhadap kepuasan konsumen, (3) harga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen Toko Rajawali Motor dengan P Values sebesar  $<0.001$  yang berarti bahwa kualitas produk berpengaruh langsung terhadap kepuasan konsumen, (4) ketiga variable berpengaruh langsung atau simultan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai P Value  $<0,001$ .

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Harga

## ABSTRACT

Thesis with the title "The Effect of Service Quality, Product Quality, and Price on Customer Satisfaction at Rajawali Motor Stores" was written by Cynki Octianggono Diputra, NIM. 12405173120, advisor Lativa Hartiningtyas, M.Pd.

This research is motivated by the large number of MSMEs affected by the COVID-19 pandemic. Due to COVID-19, many businesses have closed their businesses. some have chosen to survive by implementing several ways, namely by improving the quality of services provided to customers when shopping and maintaining or improving the quality of the products marketed. The quality of these services and products can later become a benchmark for consumer satisfaction.

In this research, there are four formulations of problems discussed by the researchers: (1) Does service quality affect customer satisfaction?, (2) Does product quality affect consumer satisfaction?, (3) Does price affect consumer satisfaction?, (4) Do service quality, product quality, and price have a simultaneous effect on customer satisfaction?

The method used in this research is quantitative. The sample in this study there are 124 consumer respondents Rajawali Motor Shop. The sampling technique in this study used probability sampling using simple random sampling. Sources of data used are primary and secondary data. The measurement in this study uses a Likert scale. Data analysis with Structural Equation Modeling (SEM).

The results of this study indicate that: (1) service quality affects the level of consumer satisfaction in shopping at Rajawali Motor Shop with a P Value of 0.038, which means that it has a direct influence on service quality on consumer satisfaction, (2) product quality affects the level of satisfaction. Rajawali Motor Shop consumers with P Values of 0.014 which means that product quality has a direct effect on consumer satisfaction, (3) prices affect the level of consumer satisfaction of Rajawali Motor Shops with P Values of <0.001 which means that product quality has a direct effect on consumer satisfaction, (4) the three variables have a direct or simultaneous effect on consumer satisfaction with a P Value <0.001.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, Product Quality, Price