

ABSTRAK

Skripsi ini dengan judul “ Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan situasi terhadap Kepuasan Konsumen pada Galery Marmer & Onix Kresna Tulungagung” yang ditulis oleh Aisyah Nurhanifa, NIM 12405183149, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Manajemen Bisnis Syariah, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Pembimbing Prof. Dr. Ngainun Naim, M.H.I.

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya tingkat persaingan bisnis yang semakin meningkat antara industri kerajinan marmer dengan kerajinan marmer lainnya. Tulungagung sendiri dikenal sebagai salah satu penghasil marmer terbesar yang masih aktif memproduksi hingga saat ini. Hal ini menyebabkan persaingan semakin ketat sehingga memacu beberapa perusahaan yang bergerak di bidang yang sama untuk berlomba menarik perhatian konsumen. Beberapa perusahaan memilih beberapa cara untuk dapat mempertahankan eksistensinya dengan cara memberikan harga yang terbaik, menjaga dan meningkatkan kualitas produk, kualitas pelayanan dan situasi yang baik. Hal tersebut yang nantinya dapat menjadi tolak ukur kepuasan konsumen.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah: 1) Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Galery Marmer & Onix Kresna Tulungagung? 2) Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Galery Marmer & Onix Kresna Tulungagung? 3) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Galery Marmer & Onix Kresna Tulungagung? 4) Apakah situasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Galery Marmer & Onix Kresna Tulungagung?

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Dalam penelitian ini menggunakan data primer yang didapatkan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden Galery Marmer & Onix Kresna Tulungagung. Sampel dalam penelitian ini ada 60 responden konsumen Galery Marmer & Onix Kresna Tulungagung. Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis uji validitas dan reabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, kemudian uji regresi linier berganda, uji hipotesis dan koefisien determinasi. Dalam pengolahan data penelitian ini, peneliti menganalisis data dengan menggunakan SPSS 17.0

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) secara parsial harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, 2) secara parsial kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, 3) secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, 4) secara parsial situasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Situasi, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

This thesis is entitled ""The Influence of Price, Product Quality, Service Quality and Situation on Consumer Satisfaction at the Marble & Onix Kresna Tulungagung Gallery" written by Aisyah Nurhanifa, NIM 12405183149, Faculty of Economics and Islamic Business, Department of Sharia Business Management, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Supervisor of Prof. Dr. Ngainun Naim, M.H.I.

This research is motivated by the increasing level of business competition between the marble craft industry and other marble crafts. Tulungagung itself is known as one of the largest marble producers which is still actively producing today. This causes increasingly fierce competition, thus spurring several companies operating in the same field to compete to attract the attention of consumers. Some companies choose several ways to be able to maintain their existence by providing good prices, maintaining and improving product quality, service quality and a good situation. This can later become a benchmark for consumer satisfaction.

The formulation of the problem in this study are: 1) Does price affect consumer satisfaction at Gallery Marble & Onix Kresna Tulungagung? 2) Does product quality affect consumer satisfaction at Gallery Marble & Onix Kresna Tulungagung? 3) Does the quality of service affect consumer satisfaction Marble Gallery & Onix Kresna Tulungagung? 4) Does the situation affect consumer satisfaction at the Marble & Onix Gallery Kresna Tulungagung?

This study uses a quantitative approach with the type of associative research. In this study, primary data was obtained by distributing questionnaires to the respondents of Galery Marmer & Onix Kresna Tulungagung. The sample in this study were 60 consumers of the Marble Gallery & Onix Kresna Tulungagung consumer respondents. In this study using the validity and reliability test analysis method, classical assumption test consisting of normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, then multiple linear regression test, hypothesis testing and coefficient of determination. In processing the data of this study, the researcher analyzed the data using SPSS 17.0

The results showed that: 1) partially the price affects consumer satisfaction, 2) partially the product quality affects consumer satisfaction, 3) partially the service quality affects consumer satisfaction, 4) partially the situation affects consumer satisfaction.

Keywords: Price, Product Quality, Service Quality, Situation, Satisfaction Consumer.