

ABSTRAK

Skripsi berjudul “Pengaruh Produk, Harga, Tempat, Promosi, Sumber Daya Manusia, Proses, dan Bukti Fisik terhadap (Studi pada Kepuasan Konsumen Industri Genteng di Desa Sukorejo Kecamatan Gandusari Trenggalek),” ditulis oleh Ninit Binti Sholikhah, NIM. 17402163237, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, dibimbing oleh Dr. H. Mashudi, M.Pd.I.

Persaingan bisnis yang ketat menuntut setiap perusahaan untuk saling berkompetisi, sehingga setiap perusahaan perlu memperhatikan efektifitas dan efisiensi usaha. Salah satunya seperti industri genteng Desa Sukorejo Gandusari Trenggalek, keberhasilan dalam usaha ditentukan oleh ketepatan dalam memanfaatkan peluang dan mengidentifikasi kegiatan-kegiatan individu dalam usahanya mendapatkan dan menggunakan barang atau jasa. Bagi industri genteng Desa Sukorejo Gandusari Trenggalek yang memenangkan persaingan dengan cara memanfaatkan peluang bisnis yang dengan menerapkan strategi pemasaran yang tepat dalam rangka menguasai pasar.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah: 1) Apakah produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen industri genteng di Desa Sukorejo Kecamatan Gandusari Trenggalek?, 2) Apakah harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen industri genteng di Desa Sukorejo Kecamatan Gandusari Trenggalek?, 3) Apakah tempat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen industri genteng di Desa Sukorejo Kecamatan Gandusari Trenggalek?, 4) Apakah promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen industri genteng di Desa Sukorejo Kecamatan Gandusari Trenggalek?, 5) Apakah SDM berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen industri genteng di Desa Sukorejo Kecamatan Gandusari Trenggalek?, 6) Apakah proses berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen industri genteng di Desa Sukorejo Kecamatan Gandusari Trenggalek?, 7) Apakah bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen industri genteng di Desa Sukorejo Kecamatan Gandusari Trenggalek?, 8) Apakah produk, harga, tempat, promosi, SDM, proses, dan bukti fisik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen industri genteng di Desa Sukorejo Kecamatan Gandusari Trenggalek?.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif. Dengan sampel sebanyak 99 konsumen pada industri genteng di Desa Sukorejo Kecamatan Gandusari Trenggalek. Analisis data menggunakan uji regresi linier berganda dengan pengujian hipotesis secara parsial dan simultan.

Hasil penelitian ini menunjukkan, yaitu: 1) Sesuai dengan pengujian secara parsial yang dilaksanakan variabel Produk, Harga, Tempat, Promosi, SDM, Proses, Dan Bukti Fisik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan konsumen industri genteng di Desa Sukorejo Kecamatan Gandusari Trenggalek. 2) Sesuai dengan pengujian simultan yang dilaksanakan variabel Produk, Harga, Tempat, Promosi, SDM, Proses, Dan Bukti Fisik secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan konsumen industri genteng di Desa Sukorejo Kecamatan Gandusari Trenggalek.

Kata Kunci: Produk, Harga, Tempat, Promosi, Sumber Daya Manusia, Proses, Bukti Fisik, Kepuasan Konsumen, Industri Genteng

ABSTRACT

Thesis entitled "The Influence of Product, Price, Place, Promotion, Human Resources, Process, and Physical Evidence on (Study on Consumer Satisfaction of the Tile Industry in Sukorejo Village, Gandusari Trenggalek District)," written by Ninit Binti Sholikhah, NIM. 17402163237, Department of Sharia Economics, Faculty of Islamic Economics and Business, State Islamic University Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, supervised by Dr. H. Mashudi, M.Pd.I.

Intense business competition requires every company to compete with each other, so every company needs to pay attention to business effectiveness and efficiency. One of them is the tile industry in Sukorejo Gandusari Trenggalek Village, success in business is determined by accuracy in taking advantage of opportunities and identifying individual activities in their efforts to obtain and use goods or services. For the tile industry in Sukorejo Gandusari Trenggalek Village, which won the competition by taking advantage of business opportunities by implementing the right marketing strategy in order to dominate the market.

The problem formulations in this study are: 1) Does the product have a significant effect on consumer satisfaction of the roof tile industry in Sukorejo Village, Gandusari Trenggalek District?, 2) Does price have a significant effect on consumer satisfaction of the roof tile industry in Sukorejo Village, Gandusari Trenggalek District?, 3) Does the place affect significant effect on consumer satisfaction of the roof tile industry in Sukorejo Village, Gandusari Trenggalek District?, 4) Does promotion have a significant effect on consumer satisfaction of the roof tile industry in Sukorejo Village, Gandusari Trenggalek District?, 5) Does HR have a significant effect on consumer satisfaction of the roof tile industry in Sukorejo Village, Gandusari Trenggalek District? ?, 6) Does the process have a significant effect on consumer satisfaction of the roof tile industry in Sukorejo Village, Gandusari Trenggalek District?, 7) Does physical evidence have a significant effect on consumer satisfaction of the roof tile industry in Sukorejo Village, Gandusari Trenggalek District?, 8) What is the product? , price, place, promotion, human resources, process, and physical evidence simultaneously have a significant effect on consumer satisfaction in the roof tile industry in Sukorejo Village, Gandusari District, Trenggalek?.

The approach used quantitative research. Number of sample of 99 consumers in the tile industry in Sukorejo Village, Gandusari District, Trenggalek. Data analysis used multiple linear regression test with partial and simultaneous hypothesis testing.

The results of this study indicate, namely: 1) According to the partial test carried out the variables Product, Price, Place, Promotion, HR, Process, and Physical Evidence have a significant effect on consumer satisfaction of the roof tile industry in Sukorejo Village, Gandusari Trenggalek District. 2) In accordance with the simultaneous testing carried out the variables of Product, Price, Place, Promotion, HR, Process, and Physical Evidence together have a significant effect on consumer satisfaction of the roof tile industry in Sukorejo Village, Gandusari Trenggalek District.

Keywords: Product, Price, Place, Promotion, Human Resources, Process, Physical Evidence, Consumer Satisfaction, Tile Industry Business Actors