

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Matahari *Department Store* Di Kecamatan Kota, Kota Kediri” yang ditulis oleh Achda Atma Naufalia, NIM. 12405193133, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Manajemen Bisnis Syariah, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatulla Tulungagung. Pembimbing Dr. Sutopo, M.Pd.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pengamatan peneliti dan didukung oleh pemantauan yang dilakukan [jatim.idntimes.com](http://jatim.idntimes.com) pada tahun 2022 bahwa Matahari *Department Store* yang terletak di salah satu tempat perbelanjaan Di Kota Kediri dan sering direkomendasikan untuk dikunjungi oleh konsumen. Dengan fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen matahari *department store* Di Kecamatan Kota, Kota Kediri.

Tujuan dari penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. 2) Untuk mengetahui kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen, 3) Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen. 4) Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan harga secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Teknik sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan jenis *purposive sampling*. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dan dengan menggunakan tingkat kesalahan 10% sampel yang diperlukan sebanyak 100 responden. Data yang diperlukan dalam penelitian ini bersumber dari data primer yang diperoleh dari kuesioner yang disebarkan kepada masyarakat Kecamatan Kota, Kota Kediri. Penelitian ini menggunakan metode regresi linier berganda yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi yang terdiri dari: uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, uji regresi linier berganda. Kemudian uji hipotesis yang terdiri dari uji parsial (t), uji simultan (F), dan uji koefisien determinasi.

Dalam pengolahan data penelitian, penelitian ini dianalisis menggunakan SPSS 26 melalui regresi linier berganda yang dapat disimpulkan sebagai berikut: 1) Secara parsial kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen matahari *department store*, 2) Secara parsial kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen matahari *department store*, 3) Secara parsial harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen matahari *department store*, 4) Secara simultan kualitas produk, kualitas layanan, dan harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasana konsumen.

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

## **ABSTRACT**

*Thesis entitled "The Influence of Product Quality, Service Quality, and Price on Matahari Department Store Consumer Satisfaction in Kota District, Kediri City" written by Achda Atma Naufalia, NIM. 12405193133, Faculty of Islamic Economics and Business, Department of Sharia Business Management, State Islamic University Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Advisor Dr. Sutopo, M.Pd.*

*This research is motivated by the observations of researchers and supported by monitoring carried out by [jatim.idntimes.com](http://jatim.idntimes.com) in 2022 that Matahari Department Store is located in one of the paradise places in Kediri City and is often recommended to be visited by consumers. With this phenomenon, researchers are interested in knowing the effect of product quality, service quality, and price on consumer satisfaction at Matahari Department Store in Kota District, Kediri City.*

*The aims of this study are 1) to determine the effect of product quality on consumer satisfaction. 2) To determine the quality of service to customer satisfaction, 3) To determine the effect of price on customer satisfaction. 4) To determine the effect of product quality, service quality, and price simultaneously on customer satisfaction.*

*The method used in this research is quantitative with associative research. The sampling technique used is non-probability sampling with purposive sampling. Determination of the number of samples using the Slovin formula and by using an error rate of 10% sample required as many as 100 respondents. The data needed in this study came from primary data obtained from questionnaires distributed to the people of Kota District, Kediri City. This research uses multiple linear regression method which consists of validity test, reliability test, assumption test which consists of: normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, multiple linear regression test. Then test the hypothesis which consists of a partial test ( $t$ ), simultaneous test ( $F$ ), and test the coefficient of determination.*

*In processing research data, this study was analyzed using SPSS 26 through multiple linear regression which can be interpreted as follows: 1) Partially product quality has a positive and significant effect on Matahari department store consumer satisfaction, 2) Partially service quality has a positive and significant effect on Matahari department store customer satisfaction, 3) Partially, price has a positive and significant effect on Matahari department store customer satisfaction, 4) Simultaneously product quality, service quality, and price have a significant effect on customer satisfaction.*

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