

## ABSTRAK

Skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada UMKM Dapoer Bronsu di Desa Minggirsari, Kec. Kanigoro, Kab. Blitar)” ini ditulis oleh Ihda Niswatu ‘Ilma Mufida dengan NIM. 12402183009, dengan bimbingan dari Bapak Ahmad Syaichoni, M.Sy.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya jumlah pelaku UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) yang tentu menyebabkan persaingan usaha yang ketat. Mereka bersaing untuk mendapatkan pasar dengan berbagai macam upaya. Upaya yang dilakukan oleh pelaku UMKM diantaranya adalah memberikan kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga yang terbaik bagi konsumen. Namun unsur-unsur tersebut perlu diteliti kaitannya dengan kepuasan konsumen yang menjadi tujuan utama sebuah usaha. Sehingga muncullah rumusan masalah yang menjadi fokus penelitian, yaitu: apakah kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen; apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen; apakah harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen; dan apakah kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga secara serentak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Tujuan dari penelitian ini yaitu: 1) untuk menguji signifikansi pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen, 2) untuk menguji signifikansi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, 3) untuk menguji signifikansi pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen, dan 4) untuk menguji signifikansi pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga secara serentak terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 orang yang merupakan konsumen produk Dapoer Bronsu. Sumber data yang digunakan adalah data primer, dengan menyebar kuesioner. Jenis analisis yang digunakan adalah SEM atau *Structural Equation Modelling* dengan *software* SmartPLS versi 4.0.8.5.

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa: 1) kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, 2) kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, 3) harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan 4) kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga secara serentak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas, Produk, Pelayanan, Harga, Kepuasan

## **ABSTRACT**

*The thesis entitled "The Influence of Product Quality, Service Quality, and Price on Consumer Satisfaction (Case Study on UMKM Dapoer Bronsu in Minggirsari Village, Kanigoro District, Blitar Regency)" was written by Ihda Niswatu 'Ilma Mufida with NIM. 12402183009, with the guidance of Mr. Ahmad Syaichoni, M.Sy.*

*This research is motivated by the large number of MSME actors (Micro, Small and Medium Enterprises) which of course causes intense business competition. They compete for the market with various efforts. Efforts made by MSME actors include providing quality products, service quality, and the best prices for consumers. However, these elements need to be examined in relation to customer satisfaction which is the main goal of a business. So that the formulation of the problem appears which is the focus of the research, namely: does product quality have a significant effect on consumer satisfaction; whether service quality has a significant effect on customer satisfaction; whether the price has a significant effect on consumer satisfaction; and whether product quality, service quality, and price simultaneously have a significant effect on consumer satisfaction.*

*The purpose of this study is: 1) to test the significance of the effect of product quality on consumer satisfaction, 2) to test the significance of the effect of service quality on customer satisfaction, 3) to test the significance of the effect of price on consumer satisfaction, and 4) to test the significance of the effect of product quality, service quality, and price simultaneously on consumer satisfaction.*

*This study uses a quantitative approach. The number of samples taken was 100 people who were consumers of Dapoer Bronsu products. The data source used is primary data, by distributing questionnaires. The type of analysis used is SEM or Structural Equation Modeling with SmartPLS software version 4.0.8.5.*

*The results of the research that has been done show that: 1) product quality has a significant effect on consumer satisfaction, 2) service quality has a significant effect on consumer satisfaction, 3) price has a significant effect on consumer satisfaction, and 4) as well as product quality, service quality, and price simultaneously have a significant effect on consumer satisfaction.*

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