

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “**Kontribusi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kelengkapan Barang Dalam Meningkatkan Kepuasan Pembeli (Studi Kasus Toko Bangunan Rejo Mulyo Dan Berkah Jaya Kecamatan Ngantru)**” ini ditulis Yogi Juang Alimnun, NIM 17402153101, jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, pembimbing Dr.Hj. Chusnul Chotimah, M.Ag. Toko bahan bangunan pastinya banyak tersebar di lingkungan masyarakat dan pasti menjual puluhan produk bahan bangunan serta alat pertukangan. Dari segi penjualan itu pastinya ditetapkan besara harga di setiap produk yang dijual, serta pemberian pelayanan juga menjadi fasilitas yang diberikan kepada konsumen oleh pemilik toko yang semuanya itu memiliki tujuan dan kontribusi kepuasan kepada konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk (1) Untuk mengetahui Kontribusi Harga dalam Meningkatkan Kepuasan Pembeli (2) Untuk mengetahui Kontribusi Kualitas pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pembeli (3) Untuk mengetahui Kontribusi Kelengkapan Produk dalam Meningkatkan Kepuasan Pembeli

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan menggunakan jenis penelitian studi kasus. Sumber data yang diperoleh yaitu data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu observasi, wawancara mendalam, serta dokumentasi. Penelitian ini menggunakan tiga teknik analisis data mulai dari reduksi data, penyajian data, hingga menarik kesimpulan. Uji keabsahan data pada penelitian ini menggunakan uji triangulasi sumber.

Hasil dari penelitian ini yaitu (1) Harga berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Hal itu dapat dibuktikan melalui loyalitas pelanggan dari toko Rejo Mulyo dan Berkah Jaya yang sudah menjadi pelanggan lama karena sudah cocok dengan harga yang ditetapkan oleh kedua toko tersebut. (2) Kualitas pelayanan berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Hal tersebut terlihat dari konsumen yang merasa puas dengan pelayanan tambahan berupa jasa antar gratis barang belanjaan konsumen sampai ke lokasi yang sudah ditentukan konsumen. Dan juga pelayanan penundaan pembayaran juga membuat konsumen merasa nyaman dan tidak khawatir bila saat belanja uang belanjanya tidak cukup. (3) Kelengkapan produk juga berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Hal itu dibuktikan dari konsumen merasa puas bila semua kebutuhan bahan bangunan maupun alat pertukangan tersedia dalam satu tempat. Karena tanpa harus pindah ke tempat lain untuk melengkapi kebutuhan bahan bangunan maupun alat pertukangan.

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

ABSTRACT

Thesis with the title "Contribution of Price, Quality of Service and Completeness of Goods in Increasing Buyer Satisfaction (Case Study of Rejo Mulyo and Berkah Jaya Building Stores, Ngantru District)" was written by Yogi Juang Alimnun, NIM 17402153101, majoring in Islamic Economics, Faculty of Economics and Islamic Business, advisor Dr.Hj. Chusnul Chotimah, M.Ag. Building material stores are certainly widely spread in the community and certainly sell dozens of building material products and carpentry tools. In terms of sales, it is certain that the price for each product sold is determined, and the provision of services is also a facility provided to consumers by shop owners, all of which have a purpose and contribute to customer satisfaction.

This study aims to (1) determine the contribution of price in increasing buyer satisfaction (2) to determine the contribution of service quality in increasing buyer satisfaction (3) to determine the contribution of product completeness in increasing buyer satisfaction

This study uses a descriptive qualitative approach using case study research. Sources of data obtained are primary and secondary data. Data collection techniques in this study are observation, in-depth interviews, and documentation. This study uses three data analysis techniques, starting from data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Test the validity of the data in this study using source triangulation test.

The results of this study are (1) Price contributes to increasing consumer satisfaction. This can be proven through the loyalty of customers from the Rejo Mulyo and Berkah Jaya stores who have been longtime customers because they match the prices set by the two stores. (2) Service quality contributes to increasing customer satisfaction. This can be seen from consumers who are satisfied with additional services in the form of free delivery of consumer goods to locations that have been determined by consumers. And also the payment delay service also makes consumers feel comfortable and don't worry if they don't have enough spending money when shopping. (3) The completeness of the product also contributes to increasing consumer satisfaction. This is evidenced by consumers feeling satisfied when all the needs of building materials and carpentry tools are available in one place. Because without having to move to another place to meet the needs of building materials and carpentry tools.

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