

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Kualitas Produk dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Ekonomi Islam pada Warung Makan di Desa Plosokandang Kabupaten Tulungagung**” ini ditulis oleh Nur Hidayah, NIM. 126402201014, dengan pembimbing Prof. Dr. Dede Nurohman, M. Ag.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh semakin ketatnya tingkat persaingan bisnis kuliner, khususnya yang berjenis usaha warung makan. Kebanyakan warung makan yang ada di sekitar kampus UIN SATU Tulungagung merupakan usaha warung makan yang sejenis. Hal inilah yang membuat tingkat persaingan para pelaku usaha warung makan di Desa Plosokandang semakin ketat. Oleh karena itu, seorang pemilik warung makan harus dapat memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, diantaranya yang paling penting yaitu, kualitas pelayanan, harga, kualitas produk dan juga lokasi. Maka dari itu, penelitian ini mengangkat permasalahan kualitas pelayanan, harga, kualitas produk dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada warung makan di Desa Plosokandang Kabupaten Tulungagung, baik ditinjau secara umum maupun dalam perspektif ekonomi Islam. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, kualitas produk dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada warung makan di Desa Plosokandang Kabupaten Tulungagung, baik ditinjau secara umum maupun dalam perspektif ekonomi Islam.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Non Probability Sampling* dengan metode *Accidental Sampling*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan observasi. Uji keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas. Metode analisis data dengan metode analisis regresi linier berganda. Dengan pengujian hipotesis uji t, uji F dan uji keefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh positif, namun tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan harga dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kemudian secara simultan, diketahui bahwa kualitas pelayanan, harga, kualitas produk dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dalam perspektif ekonomi Islam, apabila umat Islam mengkonsumsi sesuai dengan syariat, maka mereka akan mencapai tingkat konsumsi yang baik/mendapatkan kepuasan yang maksimal dari konsumsi tersebut.

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

ABSTRACT

The thesis with the title "The Influence of Service Quality, Price, Product Quality and Location on Consumer Satisfaction from an Islamic Economic Perspective at Food Stalls in Plosokandang Village, Tulungagung Regency" was written by Nur Hidayah, NIM. 126402201014, with supervisor Prof. Dr. Dede Nurohman, M. Ag.

This research is motivated by the increasingly tight level of competition in the culinary business, especially in the food stall type. Most of the food stalls around the UIN SATU Tulungagung campus are similar food stall businesses. This is what makes the level of competition among food stall business actors in Plosokandang Village even tighter. Therefore, a food stall owner must be able to pay attention to factors that can influence consumer satisfaction, including the most important ones, namely, service quality, price, product quality and also location. Therefore, this research raises the issues of service quality, price, product quality and location on consumer satisfaction at food stalls in Plosokandang Village, Tulungagung Regency, both from a general perspective and from an Islamic economic perspective. The aim of this research is to determine the influence of service quality, price, product quality and location on consumer satisfaction at food stalls in Plosokandang Village, Tulungagung Regency, both from a general perspective and from an Islamic economic perspective.

This research uses a quantitative approach with an associative type of research. The sampling technique used in this research is Non Probability Sampling with the Accidental Sampling method. The number of samples used in this research was 100 respondents. The data collection techniques used were questionnaires and observation. The data validity test used in this research is the validity test and reliability test. The classical assumption tests used are the normality test, multicollinearity test and heteroscedasticity test. Data analysis method using multiple linear regression analysis method. By testing the hypothesis t test, F test and efficiency of determination test.

The research results show that partially, service quality and location have a positive but not significant effect on consumer satisfaction. Meanwhile, product price and quality have a positive and significant effect on consumer satisfaction. Then simultaneously, it is known that service quality, price, product quality and location have a significant effect on consumer satisfaction. From an Islamic economic perspective, if Muslims consume in accordance with the Shari'a, then they will achieve a good level of consumption/get maximum satisfaction from that consumption.

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