

ABSTRAK

Skripsi dengan judul "Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Masyarakat Kabupaten Tulungagung (Studi Kasus Toko UD. Dinda Zakaria Collection, Tulungagung)" yang ditulis oleh Devi Nur Chaliza, NIM. 126402202087, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Dosen Pembimbing Dr. Sutopo, M.Pd.

Di Indonesia, dimana sebagian besar penduduknya mayoritas beragama Islam menjadikan ide bagi pelaku bisnis untuk membangun sebuah bisnis yang menjual berbagai kebutuhan seorang muslim. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pengamatan peneliti dan didukung oleh kuesioner yang telah disebarakan yang menunjukkan bahwa UD. Dinda Zakaria Collection merupakan salah satu tempat perbelanjaan yang terletak di Kabupaten Tulungagung yang sering ramai dikunjungi oleh masyarakat Tulungagung. Hal ini dapat memunculkan persaingan antar perusahaan sehingga perusahaan harus memiliki strategi pemasaran yang tepat guna menciptakan kepuasan konsumen. Dengan fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada masyarakat Kabupaten Tulungagung (studi kasus toko UD. Dinda Zakaria Collection, Tulungagung).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling* dengan jenis *purposive sampling*. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus slovin yaitu 100 responden. Data yang diperlukan dalam penelitian ini bersumber dari data primer yang diperoleh dari kuesioner yang disebarakan kepada masyarakat Kabupaten Tulungagung. Data diolah menggunakan IBM SPSS 23. Penelitian ini menggunakan metode statistik Analisis Regresi Linier Berganda dengan pengujian hipotesis uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen UD. Dinda Zakaria Collection Tulungagung. 2) kualitas produk berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen UD. Dinda Zakaria Collection Tulungagung. 3) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen UD. Dinda Zakaria Collection Tulungagung. 4) Secara simultan terdapat pengaruh secara signifikan antara harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen UD. Dinda Zakaria Collection Tulungagung.

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

ABSTRACT

The thesis with entitled "The Effect of Price, Product Quality and Service Quality on Consumer Satisfaction in the Community of Tulungagung Regency - Case Study of UD. Dinda Zakaria Collection Store, Tulungagung" written by Devi Nur Chaliza, NIM. 126402202087, Department of Sharia Economics, Faculty of Islamic Economics and Business, Supervisor Dr. Sutopo, M.Pd.

In Indonesia, where most of the population is predominantly Muslim, it provides an idea for business actors to build a business that sells various needs for a Muslim. This research is motivated by the researcher's observation and supported by questionnaires that have been distributed, which show that UD. Dinda Zakaria Collection is one of the shopping places located in Tulungagung Regency that is often visited by the people of Tulungagung. This can lead to competition among companies, so companies must have a suitable marketing strategy to create customer satisfaction. With this phenomenon, the researcher is interested in knowing the influence of price, product quality, and service quality on customer satisfaction among the people of Tulungagung Regency (case study of UD. Dinda Zakaria Collection, Tulungagung).

The method used in this research is quantitative. The sampling technique used is nonprobability sampling with a type of purposive sampling. The determination of the sample size uses the Slovin formula, resulting in 100 respondents. The data required for this research comes from primary data obtained from questionnaires distributed to the community in Tulungagung Regency. The data is processed using IBM SPSS 23. This research uses the statistical method of Multiple Linear Regression Analysis with partial hypothesis testing (t-test) and simultaneous testing (F-test).

The results of this research show that 1) Price has a significant and positive effect on customer satisfaction at UD. Dinda Zakaria Collection Tulungagung. 2) Product quality has a significant and positive effect on customer satisfaction at UD. Dinda Zakaria Collection Tulungagung. 3) Service quality has a significant and positive effect on customer satisfaction at UD. Dinda Zakaria Collection Tulungagung. 4) Simultaneously, there is a significant effect between price, product quality, and service quality on customer satisfaction at UD. Dinda Zakaria Collection Tulungagung.

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