

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Nasi Pecel Lambe Ndower” ditulis oleh Yoga Aditama, NIM. 17402163250, jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Tulungagung dengan pembimbing Dr. Ali Mauludi, AC, M.A

Kepuasan konsumen menjadi pembahasan yang penting dalam penelitian ini, sebab persaingan bisnis yang semakin ketat antara warung makan. Beberapa hal yang dapat menciptakan kepuasan konsumen pada warung makanan adalah dengan meningkatkan dan memperhatikan harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan. Jika warung makanan cepat saji menetapkan harga yang sesuai kualitas produk serta kualitas pelayanan yang baik, maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian perlu diperhatikan beberapa faktor yang mampu mempengaruhi kepuasan konsumen tersebut. Beberapa fokus penelitian dalam penelitian ini adalah: 1. Apakah harga dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di warung nasi pecel Lambe Ndower Kanigoro? 2. Apakah kualitas produk dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di warung nasi pecel Lambe Ndower Kanigoro? 3. Apakah kualitas pelayanan dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di warung nasi pecel Lambe Ndower Kanigoro? 4. Apakah harga, kualitas produk, kualitas pelayanan dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di warung nasi pecel Lambe Ndower Kanigoro?

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian yang asosiasif. Sampel yang diambil dalam penelitian ini ada sebanyak 54 responden konsumen pada Warung Nasi Pecel Lambe Ndower. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling. Sumber data yang digunakan

dalam penelitian ini adalah data primer. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Tahap selanjutnya uji analisis menggunakan uji instrumen data yaitu Uji Validitas dan Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik dan uji analisis data untuk menjawab rumusan masalah yaitu dengan menggunakan Uji Regresi Linier Berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Harga berpengaruh positif tinggi terhadap kepuasan konsumen, 2) Kualitas produk berpengaruh positif sedang terhadap kepuasan konsumen, 3) Kualitas pelayanan berpengaruh positif tinggi terhadap kepuasan konsumen, 4). Sedangkan secara simultan terdapat pengaruh antara harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Dari hasil uji determinasi diketahui nilai adjusted R square kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel independen, yaitu harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

**Kata kunci:** harga, kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

## ABSTRACT

*This isentitled “The Influence of Price, Product Quality and Service Quality on Consumer Satisfaction at Warung Nasi Pecel Lambe Ndower” this is written by Yoga Aditama, NIM. 17402163250, majoring in Islamic Economics, Faculty of Islamic Economics and Business, IAIN Tulungagung with DR. Ali Mauludi, AC, M.A*

*Consumer satisfaction is an important discussion in this study, because business competition between food stalls is getting tighter. Some things that can create customer satisfaction in food stalls are by increasing and paying attention to prices, product quality and service quality. If fast food stalls set prices that are in accordance with product quality and good service quality, consumers will feel satisfied, for that it is necessary to pay attention to several factors that can affect customer satisfaction. Some of the research focuses in this study are :*

- 1. Does price have a significant effect on consumer satisfaction at the Lambe Ndower Kanigoro pecel rice stall?.*
- 2. Does product quality have a significant effect on consumer satisfaction at the Lambe Ndower Kanigoro pecel rice stall?*
- 3. Can service quality have a significant effect on customer satisfaction ot the Lambe Ndower Kanigoro pecel rice stall?*
- 4. Do price, product quality, service quality have a significant effect on custumer satisfaction at the Lambe Ndower Kanigoro pecel rice stall?*

*The method used in this research is quatitative research with an associative type of research. The samples taken in this study were 54 consumer respondetes at Warung Nasi Pecel Lambe Ndower. The sampling technique used is purposive sampling. Sources of data used in this study is primary data. Measurements is this study using a likert scale. The next stage is the analysis test using data instrument tesis, namely Validity Test and Reability Test, Classical Assumpshion Test and data analysis test to answer the problem formulation by using Multiple Linear Regression Test.*

*The results of this study indicate that : 1) Price has a positive*

*effect on consumer satisfaction, 2) Product quality has a positive effect on consumer satisfaction, 3) Service quality has a positive effect on consumer satisfaction, 4) Meanwhile, there is a simultaneous influence between price, product quality and service quality on consumer satisfaction.*

*From the results of the determination test, it is known that the adjusted R square value of consumer satisfaction is influenced by the independent variables, namely price, product quality and service quality, while the rest is influenced by other variables outside the study.*

*Keywords : price, product quality, service quality and customer satisfaction.*