

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Pembayaran Digital, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Produk UMKM Halal di Kabupaten Jombang” ini ditulis oleh Salsadilla Sherly Rosalyne, NIM. 126402213248, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, dengan pembimbing Dr. Binti Nur Asiyah, M.Si.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Produk, Pembayaran Digital, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh persaingan usaha yang semakin ketat, sehingga menuntut pelaku UMKM untuk mempertahankan kepuasan pelanggan agar dapat bertahan dan bersaing di pasar dan tetap kompetitif. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti harga, kualitas produk, pembayaran digital, dan kualitas pelayanan. Sehingga dengan memberikan harga yang bersaing dan sepadan dengan manfaat, kualitas produk yang terbaik, kemudahan sistem pembayaran dalam bertransaksi, dan pelayanan yang memadai akan menciptakan kepuasan yang maksimal sehingga akan mendorong pembelian berulang dan mendapatkan pelanggan yang loyal.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh signifikan dari harga, kualitas produk, pembayaran digital, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada produk UMKM halal di Kabupaten Jombang.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian asosiatif dengan data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner secara *online*. Sampel berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda menggunakan *software* IBM SPSS versi 30.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada produk UMKM halal di Kabupaten Jombang, (2) secara parsial kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada produk UMKM halal di Kabupaten Jombang, (3) secara parsial pembayaran digital berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada produk UMKM halal di Kabupaten Jombang, (4) secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada produk UMKM halal di Kabupaten Jombang, (5) secara simultan variabel harga, kualitas produk, pembayaran digital, dan kualitas pelayanan mampu menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada produk UMKM halal di Kabupaten Jombang. Implikasi praktis dari temuan ini adalah bahwa variabel harga memiliki koefisien pengaruh paling rendah, sehingga pelaku UMKM perlu melakukan penyesuaian strategi penetapan harga agar lebih sesuai dengan persepsi dan harapan pelanggan.

ABSTRACT

The Thesis entitled "The Effect of Price, Product Quality, Digital Payment, and Service Quality on Customer Satisfaction of Halal MSME Products in Jombang Regency" was written by Salsadilla Sherly Rosalyne, NIM. 126402213248, Sharia Economics Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, with supervisor Dr. Binti Nur Asiyah, M.Si.

Keywords: Price, Product Quality, Digital Payment, Service Quality, Customer Satisfaction.

This research is motivated by the increasingly tight business competition, thus requiring MSME actors to maintain customer satisfaction in order to survive and compete in the market and remain competitive. Customer satisfaction is influenced by several factors, such as price, product quality, digital payments, and service quality. So by providing competitive prices and commensurate with benefits, the best product quality, easy payment systems in transactions, and adequate service will create maximum satisfaction so that it will encourage repeat purchases and get loyal customers.

The purpose of this study is to analyze the significant influence of price, product quality, digital payments, and service quality on customer satisfaction with halal MSME products in Jombang Regency.

This research method uses a quantitative approach and associative research type with primary data collected through online questionnaires. The sample consisted of 100 respondents selected using purposive sampling techniques. Data analysis was performed using multiple linear regression using IBM SPSS software version 30.

The results of the study indicate that (1) partially price has a significant effect on customer satisfaction with halal MSME products in Jombang Regency, (2) partially product quality has a significant effect on customer satisfaction with halal MSME products in Jombang Regency, (3) partially digital payments have a significant effect on customer satisfaction with halal MSME products in Jombang Regency, (4) partially service quality has a significant effect on customer satisfaction with halal MSME products in Jombang Regency, (5) simultaneously the variables price, product quality, digital payments, and service quality are able to show a significant effect on customer satisfaction with halal MSME products in Jombang Regency. The practical implication of this finding is that the price variable has the lowest coefficient of influence, so that MSME actors need to adjust their pricing strategies to be more in line with customer perceptions and expectations.