

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung” ini ditulis oleh Aidatus Sa’adah, NIM. 1742143015, jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, IAIN Tulungagung dengan pembimbing Muhammad Aswad, MA.

Kepuasan konsumen menjadi prioritas utama pada penelitian ini karena tingkat persaingan yang semakin ketat diantara industri warung makan. Salah satu cara untuk menciptakan kepuasan konsumen pada warung makan adalah dengan meningkatkan strategi harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk. Apabila warung makan menetapkan harga yang sesuai, kualitas pelayanan dan kualitas produk yang baik, maka konsumen akan merasa puas. Dengan timbulnya rasa puas maka konsumen akan datang kembali ke warung tersebut.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah ada pengaruh secara signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen pada Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung?, Apakah ada pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung?, Apakah ada pengaruh secara signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung?, Apakah ada pengaruh antara harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung?. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Sampel yang diambil dalam penelitian ini 94 responden konsumen warung makan Istana Lesehan Tulungagung. Teknik *sampling* yang digunakan adalah teknik *simple random sampling*. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan *skala likert*. Tahap selanjutnya, hasil kuesioner dianalisis menggunakan uji instrumen data yaitu Uji *Validitas* dan *Reliabilitas*, Uji Asumsi Klasik dan uji analisis data untuk menjawab rumusan masalah dengan menggunakan Uji Regresi Linier Berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk warung makan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen secara parsial. Sedangkan dari hasil pengujian secara simultan terdapat pengaruh secara signifikan variabel harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Dari hasil uji determinasi diketahui nilai *adjusted R square* kepuasan konsumen warung makan dipengaruhi oleh variabel independen, yaitu harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian.

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

ABSTRACT

Thesis entitled "The Influence of Price, Quality of Service and Product Quality To Consumer Satisfaction At Food Stalls Istana Lesehan Tulungagung" written by Aidatus Sa'adah, NIM. 1742143015, majoring in Sharia Economics, Faculty of Economics and Islamic Business, IAIN Tulungagung with mentor Muhammad Aswad, MA.

Consumer satisfaction is a top priority in this research because of the increasingly tight competition among the food stalls industry. One way to create consumer satisfaction at food stalls is to improve pricing strategies, service quality and product quality. If the food stalls set the appropriate price, quality of service and good product quality, then consumers will feel satisfied. With the emergence of a sense of satisfaction then the consumer will come back to the shop.

Problem formulation in this research is Is there any significant influence between price to consumer satisfaction at Food Stalls Istana Lesehan Tulungagung ?, Is there any significant influence between service quality to customer satisfaction at Food Stalls Istana Lesehan Tulungagung ?, Is there any significant influence between quality product to customer satisfaction at Food Stalls Istana Lesehan Tulungagung ?, Is there any influence between price, service quality and product quality simultaneously to customer satisfaction at Food Stalls Lesehan Tulungagung?. The method used in this study is quantitative and the type of research used is associative research. Samples taken in this study are 94 respondents of food stall eaters Istana Lesehan Tulungagung. The sampling technique used is simple random sampling technique. Data source used in this research is primary data. Measurement in this study using Likert scale. The next stage, the results of the questionnaire were analyzed using the test instrument data that is Test Validity and Reliability, Classic Assumption Test and test data analysis to answer the problem formulation by using Multiple Linear Regression Test.

The results of this study indicate that the variable price, service quality and quality of food stalls have a positive and significant impact on customer satisfaction partially. While from the test results simultaneously there is influence significantly variable price, service quality and product quality to customer satisfaction. From result of determination test known value of adjusted R square of food stall consumer satisfaction influenced by independent variable, that is price, service quality and product quality while the rest explained by other variable outside of research.

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