

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

(Studi Kasus Sop Buah Durian Bang Maman
Cabang Kadilangu Batang)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat Memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

MOH. AHSANI AWAN

NIM : 2013116240

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN 2022**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Moh. Ahsani Awan
NIM : 2013116240
Jurusan : Ekonomi Syariah
Angkatan : 2016

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KONSUMEN (Studi kasus sop buah durian bang maman cabang kadilangu Batang)”** adalah benar-benar karya penulis sendiri kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya, apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini plagiat, penulis bersedia mendapat sanksi akademik yakni dicabut gelarnya.

Pekalongan, 13 Desember 2021

Yang Menyatakan,



MOH. AHSANI AWAN
NIM. 2013116240

Dr. H. Tamamudin, S.E. M.M.

NOTA PEMBIMBING

Lamp : 6 (enam) eksemplar
Hal : Naskah Skripsi
Sdr. Moh. Ahsani Awan

Kepada:
Yth. Dekan FEBI UIN K.H
Abdurrahman Wahid Pekalongan
c/q. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah
di
Pekalongan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah Skripsi Saudara:

Nama : MOH. AHSANI AWAN
NIM : 2013116240
Jurusan : Ekonomi Syariah
Judul : **“PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Sop Buah Durian Bang Maman Cabang Kadilangu Batang)”**

Dengan ini mohon agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya, atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 28 September 2022

Pembimbing,


Dr. H. Tamamudin, S.E. M.M.
NIP. 197910302006041018



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Pahlawan KM. 5 Rowolaku Kab. Pekalongan Kode Pos 51161

Website: febi.uingusdur.ac.id/Email: febi@uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

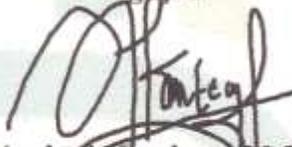
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN)
K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi Saudara :

Nama : **MOH. AHSANI AWAN**
NIM : **2013116240**
Judul : **PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN (STUDI SOP BUAH DURIAN BANG MAMAN
CABANG BATANG)**

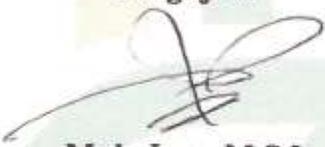
Telah diujikan pada hari Selasa tanggal 11 Oktober 2022 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dewan Penguji

Penguji I


Siti Aminah Caniago, M.S.I
NIP. 19680907 200604 1 001

Penguji II


Muh. Izza, M.S.I
NITK. 19790726201608D1006

Pekalongan, 11 Oktober 2022

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, SH., M.H
NIP. 19750220 199903 2 001

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah. Diri ini tiada daya tanpa kekuatan dari-Mu. Salawat dan salamku kepada suri tauladan Nabi Muhammad Saw. Ku harap syafa'atmu di penghujung hari nanti. Aamiin.....

Dengan segala ketulusan hati, kupersembahkan karya ini kepada orang-orang yang yang senantiasa mendo'akan dan memotivasiku.

Dengan mengucap rasa syukur atas nikmat Allah SWT atas nikmat sehat, kekuatan dan inspirasi dalam penyelesaian skripsi ini, dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah. Skripsi ini disusun sebagai persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Universitas Islam NegeriPekalongan. Dengan segala keterbatasan yang penulis miliki, masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki. Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat, khususnya dalam dunia pendidikan. Dalam penulisan skripsi ini penulis mendapat bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Terimakasih kepada Allah SWT atas rahmat dan karunianya sehingga tugas akhir dapat terselesaikan.
2. Terimakasih untuk diri sendiri sudah mau bekerja, berjuang dan bertahan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Tetap semangat berjuang untuk langkah selanjutnya.
3. Ibu dan Bapak saya yang selalu memberi dukungan serta semangat dan telah banyak berkorban waktu, tenaga dan materi demi kelangsungan hidup dan kesejahteraan saya di masa yang akan datang. Terimakasih Ibu

dan Bapak atas doa-doa yang senantiasa kalian panjatkan dan terimakasih yang tak terhingga untuk segalanya.

4. Almamater saya jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
5. Teman-teman seperjuangan Ekonomi Syariah, semoga kelak dipertemukan lagi dalam jenjang yang lebih baik lagi.
6. Teman-teman yang sering bertanya “kapan wisuda?” dan “kapan nikah?”, pertanyaan kalian menjadi motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

MOTTO

Artinya :

“Sebaik Baik Manusia Adalah Yang Paling Bermanfaat Bagi Orang Lain” (HR. Ahmad, ath-Thabrani, ad-Daruqutni)

ABSTRAK

Awan, Moh Ahsani. 2021. *Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Sop Buah Durian Bang Maman Cabang Kadilangu Batang*. Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Dosen Pembimbing: Dr.H.Tamamudin, S.E, M.M.

Kata Kunci: Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen merupakan syarat agar suatu usaha bisa terus berkembang dan maju dengan baik dalam suatu perekonomian. Peningkatan kepuasan konsumen yang baik adalah hasil dari perencanaan dari pemilik usaha untuk menjalankan proses pertumbuhan perekonomian. Kepuasan konsumen tidak terlepas dari faktor Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1) Apakah persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di sop buah spesial durian bang Maman cabang batang? 2) Apakah persepsi kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di sop buah spesial durian bang Maman cabang batang? 3) Apakah persepsi kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di sop buah spesial durian bang Maman cabang batang? 4) Apakah harga, kualitas produk, kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di sop buah spesial durian bang Maman cabang batang?

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan penelitian kuantitatif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner dengan 100 responden. Teknik pengambilan sampel dengan simple accidental sampling. Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh, penulis menggunakan teknik analisis uji instrumen, uji asumsi klasik, regresi linier berganda dan uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: nilai t hitung variabel pengaruh harga $0,918 > 0,1966$. nilai t hitung variabel kualitas produk $1,556 > 0,1966$. nilai t hitung variabel kualitas layanan $6,390 > 0,1966$. Pengujian membuktikan uji f dengan nilai Signifikansi $0,000 < 0,05$. variabel pengaruh harga, kualitas produk, kualitas layanan mempengaruhi kepuasan konsumen sop buah durian bang maman cabang batang sebesar 56,5 % dan sisanya 43,5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen berpengaruh secara simultan.

ABSTRACT

Awan, Moh Ahsani. 2021. The Influence of Price, Product Quality and Service Quality on Consumer Satisfaction (Case Study of Bang Maman Durian Fruit Soup Branch Kadilangu Batang. Department of Islamic Economics, Faculty of Economics and Islamic Business, Universitas Islam Negeri (UIN) K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Dosen Pembimbing: Dr.H.Tamamudin, S.E, M.M.

Keywords: Effect of Price, Product Quality, Service Quality and Consumer Satisfaction,

Consumer satisfaction is a requirement for a business to continue to develop and progress well in an economy. Good increase in customer satisfaction is the result of planning from business owners to carry out the process of economic growth. Consumer satisfaction is inseparable from the influence of price factors, product quality and service quality.

The formulation of the problem in this study is 1) Does price perception affect consumer satisfaction in the special fruit soup of durian bang Maman Batang branch? 2) Does the perception of product quality affect consumer satisfaction in the special fruit soup of durian bang Maman Batang branch? 3) Does perception of service quality affect consumer satisfaction in the special fruit soup of durian bang Maman Batang branch? 4) Do price, product quality, service quality affect consumer satisfaction in the special fruit soup of durian bang Maman Batang branch?

The type of research used in this research is field research with a quantitative research approach. The data collection technique used is a questionnaire with 100 respondents. The sampling technique was simple accidental sampling. Meanwhile, to analyze the data obtained, the authors use analytical techniques of instrument testing, classical assumption test, multiple linear regression and hypothesis testing.

The results showed that: the t value of the variable price effect was $0.918 > 0.1966$. value of t count variable product quality price $1.556 > 0.1966$. value of t count variable price service quality $6,390 > 0.1966$. The test proves the f test with a significance value of $0.000 < 0.05$. Variables that influence price, product quality, service quality affect consumer satisfaction with durian fruit soup, Bang Maman, Batang branch by 56.5% and the remaining 43.5% is influenced by other variables outside the study. So it can be concluded that the variables of the influence of price, product quality, and service quality have an effect on consumer satisfaction simultaneously.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Optimalisasi Pendistribusian Zakat Dalam Mengentaskan Kemiskinan: Studi Kasus Kabupaten Pematang Jaya” yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan studi program Sarjana (S1) jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri (UIN) K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa dukungan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini, penulis hendak mengucapkan terimakasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa, yakni Allah SWT yang senantiasa memberikan Rahmat, Hidayah serta Rezeki berupa kesehatan yang luar biasa untuk menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.
2. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Ibu Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H, M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Bapak M. Aris Safi'i M.E.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Ibu Happy Sista Devy S.E., M.M. selaku sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
6. Bapak Dr. H. Tamamudin, S.E. M.M. selaku dosen pembimbing skripsi penulis.
7. Ibu Marlina, S.Pd., M.Pd. selaku dosen wali
8. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan beserta staff.

9. Ibu dan Bapak semua keluarga dan sahabat saya yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan
10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam segala hal terutama yang berkaitan dengan skripsi ini.

Dengan rendah hati penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, mengingat keterbatasan pengetahuan yang penulis peroleh sampai saat ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna terciptanya kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca maupun pihak yang berkepentingan.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 6 September 2022
Yang Menyatakan,



Moh. Ahsani Awan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan Skripsi	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori.....	9
1. Pengertian, Tujuan Dan Ruang Lingkup Layanan Bisnis.....	9
2. Teori Dan Elemen Managemen Pemasaran.....	14
3. Teori Model diskonfirmasi ekspektasi	18
4. Hubungan Harga dan Kualitas Produk Terhadap kepuasan Konsumen.....	21
5. Bentuk-Bentuk Layanan Dalam Kepuasan Konsumen.....	33
B. Tinjauan Pustaka.....	37
C. Kerangka Berfikir.....	46

D. Hipotesis.....	46
BAB III METODE PENELITIAN.....	48
A. Metode Penelitian.....	48
1. Pendekatan penelitian serta jenis penelitian.....	48
2. Setting Penelitian.....	48
3. Variabel Penelitian.....	49
4. Populasi dan Sampel	51
5. Cara mengumpulkan data	53
6. Instrumen serta Metode Pengumpulan Data	53
7. Teknik Analisis Data.....	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
A. Pembahasan Hasil Penelitian.....	61
1. Gambaran Umum.....	61
B. Deskriptif Data Penelitian Dan Responden	63
1. Deskripsi Data Penelitian.....	63
2. Karakteristik Responden.....	64
3. Distribusi Respon Jawaban Responden Mengenai Pengaruh Harga.....	67
4. Distribusi Respon Jawaban Responden Mengenai Kualitas Produk.....	68
5. Distribusi Respon Jawaban Responden Mengenai Kualitas Layanan.....	68
6. Distribusi Respon Jawaban Responden Mengenai Kepuasan.....	69
C. Analisis Data.....	70
1. Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	70
2. Uji Asumsi Klasik.....	73
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	78
D. Pembahasan.....	82
BAB V PENUTUP.....	84
A. Kesimpulan.....	84
B. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	I

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan konsumen ialah ide utama dalam menampilkan. Melihat tingkat kepuasan konsumen yang signifikan dalam beriklan. Pemenuhan pembeli telah menjadi objek dari beberapa pemeriksaan yang diarahkan oleh organisasi. Ini tidak pernah benar-benar mengetahui apa yang benar-benar dibutuhkan pelanggan. (Amirullah, 2002)

Kemajuan buah durian dengan contoh agribisnis serta agroindustri sangat luar biasa karena minat terhadap barang-barang tersebut semakin meningkat. Peluang industri pangan tertangani di negeri ini sangat menggembirakan. Diikuti dengan kesadaran masyarakat akan kesejahteraan yang semakin tinggi seiring dengan kemajuan inovasi data di bidang pangan, salah satunya produk bahan alam. Buah durian ialah makanan yang penting dalam pola makan kita sehari-hari. Karena buah durian mengandung sumber suplemen yang dibutuhkan tubuh seperti nutrisi, mineral serta serat. Berbagai kondisi medis muncul karena tidak adanya pemanfaatan buah durian. Karena kekurangan nutrisi C bisa menyebabkan efek samping sariawan yang ringan serta yang paling ekstrim ialah kekurangan nutrisi A bisa menyebabkan gangguan penglihatan pada malam hari. Selama musim pergantian, sangat penting untuk membakar produk alami yang mengandung tandan nutrisi C, misalnya apel

atau jeruk untuk membatasi infeksi yang menyerang saluran pernapasan. Oleh karena itu, diperlukan konsumsi buah durian untuk tubuh. (Lupiyodi, 2011)

Terlepas dari persaingan bisnis yang luar biasa saat ini, setiap organisasi harus memiliki opsi untuk bersaing memenangkan oposisi. Mempromosikan pengenalan dunia telah berubah dari manfaat yang terletak pada satisfield yang diatur. Setiap organisasi harus fokus serta memikirkan kepuasan konsumen. Masalah yang sering dihadapi ialah bahwa perusahaan tidak benar-benar siap untuk memberikan kepuasan maksimal seperti yang ditunjukkan oleh asumsi pembeli. Ada banyak cara yang bisa dilakukan oleh organisasi untuk memperluas kepuasan konsumen. Misalnya dengan memperhatikan pertimbangan tentang faktor biaya. Pada umumnya, pembeli pada umumnya akan memilih organisasi yang menawarkan barang mereka dengan biaya rendah. Karena biaya ialah salah satu bahan pertimbangan pembeli untuk membeli barang tersebut. (Daryamto, 2014)

Selain harganya yang murah, kualitas barang juga sangat persuasif dalam pencapaian bisnis. Organisasi yang menghasilkan barang dengan kualitas terbaik akan lebih menguntungkan daripada organisasi yang menghasilkan barang berkualitas buruk. Ini menyiratkan bahwa pelanggan lebih tertarik untuk membeli barang dengan biaya sedang dengan kaliber terbaik daripada biaya wajar dengan kualitas buruk. Karena kepuasan konsumen ialah kekhawatiran yang signifikan bagi organisasi. Jika presentasi item lebih rendah dari asumsi, pembeli akan kecewa serta sebaliknya. Lebih jauh, emosi tersebut

akan memutuskan pembeli untuk membeli barang itu lagi serta membicarakan hal-hal yang menguntungkan orang lain.

Sup Buah durian Bang Maman ialah bisnis penyegaran dengan perpaduan produk alami baru di Kabupaten Batang. Tentunya menu yang ditawarkan ialah bermacam-macam campuran es yang inventif dengan produk-buah durian baru. Sup buah durian Alami Bang Maman Cabang batang ini ialah bagian kedua dari 3 cabang yang ada. Bisnis yang dinamai sejak lama ini sudah ada sejak 4 tahun yang lalu. Terlepas dari kenyataan bahwa itu hanya menyampaikan gagasan tentang warung yang sederhana, itu sebenarnya membuat klien merasa nyaman. Organisasi ini menetapkan biaya yang cukup sederhana serta bisa dijangkau oleh semua lapisan masyarakat. Ini ialah sistem yang luar biasa untuk bertahan dalam persaingan dengan organisasi yang berbeda. Selain mengaplikasikan harga yang relatif sederhana, sop duren organik Bang Maman juga selalu memberikan berbagai macam barang berharga bagi para pelanggannya. Selain itu, sop buah durian Bang Maman bisa menarik sekitar 14.200 pengunjung setiap tahun. Yaitu sekitar 1.183 tamu setiap bulan. Jumlah yang cukup besar untuk kelas sup buah durian dengan omset sekitar 7 juta perbulan

Pasar obyektif untuk sup buah durian batang ialah semua individu dari anak-anak hingga orang tua. Selain itu, kemungkinan terbaik untuk bertransaksi ialah di musim kemarau seperti sekarang, karena banyak orang yang senang dengan rasa lapar mereka akan sop buah durian cabang batang ini.

(Alma, 2011)

Buah durian yang dipakai dalam sop buah durian Bang Maman cabang batang ini adalah: melon, semangka, gandul, selai, nangka, apel, mangga, stroberi, anggur, alpukat, durian serta buah durian binatang mitos sebagai bahan pengikat. Hal ini menunjukkan bahwa sop hasil alam durian Bang Maman perlu benar-benar intensif dalam memberikan kepuasan kepada kliennya yang memang ingin melahap berbagai jenis buah durian sebagai sop. Dalam berbisnis, tentunya kemajuan serta imajinasi harus selalu disegarkan kembali agar tidak menimbulkan sensasi imersi dari pembeli. Sup produk alami durian Bang Maman berupaya memberikan pengalaman yang bisa dirasakan pelanggan dari makanan serta minuman yang diminta serta melalui pembentukan lingkungan spot serta bantuan yang fenomenal. Produk alami sop batang durian Bang Maman.

Mengingat konsekuensi dari penelitian skala kecil yang diarahkan pada sup produk alami duren, sup buah durian Bang Maman menemukan cara bahwa: Selama bulan puasa organisasi mendapat omset dua kali lipat dari hari-hari biasa, organisasi tidak berhenti selama Sedetik membuang bahan alami jika terlacak bahwa bahan alami tersebut mengalami penurunan kualitas. Memiliki omzet yang sangat besar dari setiap cabang. Sebagian besar buruh ialah anggota keluarga sedarah dari pemilik organisasi.

Menyiapkan organisasi tidaklah mudah, namun mempertahankan serta membangun organisasi yang menyeluruh ialah ujian yang jauh lebih banyak. Masalah akan terus muncul baik dari dalam organisasi maupun dari luar organisasi. Dengan demikian organisasi diperlukan untuk menentukan teknik

pertunjukan yang akan dipakai dalam persaingan. Hal yang patut disyukuri untuk dilakukan ialah memanfaatkan kritik dari pembeli. Setiap pelanggan membutuhkan pemenuhan terbesar dari setiap pameran suatu barang. Sejalan dengan itu, kepuasan konsumen harus dipikirkan, jika tidak akan mempengaruhi organisasi yang sebenarnya, seperti berkurangnya pendapatan serta hilangnya klien. Dengan cara ini, pembeli sangat penting dalam menentukan pembayaran. Oleh sebab itu menghasilkan judul berupa: **“PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK serta KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (studi kasus sop buah durian bang maman cabang batang).”**

B. Rumusan masalah

1. Apakah persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di sop buah spesial durian bang Maman cabang batang?
2. Apakah persepsi kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di sop buah spesial durian bang Maman cabang batang?
3. Apakah persepsi kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di sop buah spesial durian bang Maman cabang batang?
4. Apakah harga, kualitas produk, kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di sop buah spesial durian bang Maman cabang batang?

C. Tujuan penelitian

1. Mendeskripsikan pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di sop buah duren bang maman cabang batang

2. Mendeskripsikan pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di sop buah duren bang maman cabang batang
3. Mendeskripsikan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di sop buah duren bang maman cabang batang
4. Mendeskripsikan pengaruh harga, kualitas produk, kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di sop buah duren bang maman cabang batang

D. Manfaat penelitian

Dilihat dari dasar permasalahannya, keuntungan dari eksplorasi ini ialah sebagai berikut:

1. Manfaat Hipotetis

Eksplorasi ini dipercaya bisa dimanfaatkan sebagai kontribusi bagi kemajuan ilmu pengetahuan yang diidentikkan dengan spekulasi terkait perbaikan moneter sesuai dengan masalah yang diteliti. Menambah bahan referensi serta kontribusi untuk pemeriksaan selanjutnya.

2. Manfaat Akal Sehat

a. Untuk pedagang

Eksplorasi ini diharapkan bisa menjadi kontribusi sup produk alami Bang Maman untuk memiliki pilihan untuk mendapatkan perasaan paling ekstrem, sehingga menentramkan kecepatan ekonomi. Sama seperti memiliki pilihan untuk berkontribusi renungan dicatat sebagai hard copy untuk meningkatkan, mengikuti serta mengikuti bantuan pemerintah dari sup produk organik melambat.

b. Untuk akademisi

Hasil review ini diharapkan bisa menjadi masukan bagi semua kalangan yang tertarik pada bidang ekonomi, khususnya yang terkait dengan gaji para pedagang sup bahan alam, serta bisa menambah wawasan serta informasi di bidang keuangan yang terkait dengan dampak, khususnya mengenai pengaruh permodalan, kualitas administrasi serta kualitas barang terhadap pemenuhan pembelian.

c. Untuk penulis

Eksplorasi ini diandalkan untuk memperluas informasi serta pengalaman pengujian serta kemampuan investigasi masalah tes yang bergantung pada hipotesis yang ada, terutama yang terkait dengan dampak permodalan, kualitas administrasi, serta kualitas item terhadap pemenuhan pelanggan.

d. Untuk pengguna

Dengan membaca eksplorasi ini, diyakini bahwa pembaca akan mengetahui serta memiliki perspektif yang jelas tentang dampak permodalan, kualitas administrasi serta kualitas barang terhadap pemenuhan pembelian.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam ulasan ini ialah sebagai berikut:

Bagian I PENDAHULUAN

Bagian ini berisi tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan, Manfaat Penelitian serta Sistematika Penulisan.

Bagian II KERANGKA TEORI

Bagian ini berisi Landasan Teori, Tinjauan Pustaka, Kerangka Pemikiran serta Hipotesis Penelitian.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai Pendekatan serta Jenis Penelitian, Lokasi Penelitian, Definisi Operasional Variabel, Populasi serta Sampel, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data serta Teknik Analisis Data yang terdiri dari Uji Validitas serta Realibilitas, Uji Asumsi Klasik, Regresi Linear Sederhana serta Uji Hipotesis.

BAB IV ANALISIS serta PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang paparan hasil analisis Data yang terdiri dari Uji Validitas serta Realibilitas, Uji Asumsi Klasik, Regresi Linear Berganda serta Uji Hipotesis serta pembahasan. Pengaruh modal, lokasi serta jenis dagangan terhadap pendapatan pedagang pasca relokasi.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan penelitian serta saran.ucapanterimakasih

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data serta pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya bisa diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengujian membuktikan bahwa pengaruh harga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sop buah durian bang maman cabang Batang. Dilihat dari perhitungan yang telah dilakukan, di peroleh nilai t hitung variabel pengaruh harga $0,918 > 0,1966$ maka bisa disimpulkan H_1 diterima, artinya variabel independen pengaruh harga (X_1) berpengaruh terhadap variabel dependen kepuasan konsumen (Y). Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh harga mempunyai pengaruh positif serta signifikansi terhadap kepuasan konsumen sop buah durian bang maman cabang Batang.
- 2) Pengujian membuktikan bahwa kualitas produk secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sop buah durian bang maman cabang Batang. Dilihat dari perhitungan yang telah dilakukan, diperoleh nilai t hitung variabel kualitas produk harga $1,556 > 0,1966$ maka bisa disimpulkan H_2 diterima, artinya variabel independen kualitas produk (X_2) berpengaruh terhadap variabel dependen kepuasan konsumen (Y). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk mempunyai pengaruh positif

serta signifikansi terhadap kepuasan konsumen sop buah durian bang maman cabang Batang.

- 3) Pengujian membuktikan bahwa kualitas layanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sop buah durian bang maman cabang Batang. Dilihat dari perhitungan yang telah dilakukan, diperoleh nilai t hitung variabel kualitas layanan harga $6,390 > 0,1966$ maka bisa disimpulkan H_3 diterima, artinya variabel independen kualitas layanan (X3) berpengaruh terhadap variabel dependen kepuasan konsumen (Y). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh positif serta signifikansi terhadap kepuasan konsumen sop buah durian bang maman cabang Batang.
- 4) Pengujian membuktikan bahwa pengaruh harga, kualitas produk, kualitas layanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sop buah durian bang maman cabang Batang. Dilihat dari perhitungan yang telah dilakukan. Bahwa dengan nilai Signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga bisa disimpulkan bahwa variabel pengaruh harga, kualitas produk, serta kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen berpengaruh secara simultan serta H_4 diterima. variabel pengaruh harga, kualitas produk, kualitas layanan mempengaruhi kepuasan konsumen sop buah durian bang maman cabang batang sebesar 56,5 % serta sisanya 43,5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

B. Saran

Mengingat akibat-akibat dari percakapan pemeriksaan serta akhir-akhirnya, gagasan-gagasan yang menyertai bisa diberikan:

1. Hasil penelitian ini masih belum siap masuk akal sebesar 56,5%, artinya ketiga faktor otonom tersebut mempengaruhi penyesuaian variabel terikat sebesar 56,5%. Spesialis masa depan seharusnya menambahkan faktor otonom lainnya. Perluasan faktor harus diselesaikan dalam eksplorasi tambahan untuk memberikan gambaran yang lebih luas tentang masalah yang akan diperiksa.
2. Para ahli masa depan diharapkan memiliki pilihan untuk mengambil lebih banyak contoh sehingga efek lanjutan dari penyelidikan dari eksplorasi yang diperoleh akan lebih tepat. Spesialis berikut juga memakai faktor-faktor lain, terutama pada faktor-faktor yang dinilai memengaruhi kepuasan pelanggan
3. Bagi para pengusaha sup durian Bang Maman sudah sepatutnya dipikirkan dengan tujuan untuk tetap mengikutinya terlepas dari penting tidaknya pemenuhan kebutuhan pembeli bisa menyebabkan perekonomian berkembang dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Azwar, Saifudin. 1999. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bintari & Suprihatin. 1982. *Ekonomi Dan Koperasi*. Bandung: Ganeca Exxact.
- Bob, Foster. 2008. *Manajemen Ritel*, Bandung: Alfabeta.
- Bungin, Burhan . 2005. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif Komunikasi Ekonomi, Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial ILainny*. Jakarta: Kencana.
- Darmawan, Deni. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Kotler, P. (2011). *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2014). *Priciples Of Marketing*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran I*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Laksana, F. (2008). *Manajemen Pemasaran (Pendekatan Praktis)*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Hasan, A. (2008). *Marketing Dari Mulut Ke Mulut*. Jakarta: Medpress.
- Heizer, J., & Render, B. (2006). *Manajemen Operasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hermawan, A. (2013). *Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*, Edisi I. Jakarta: Salemba Empat
- Mamang, Etta & sopiah. 2010. *metodelogi penelitian pendekatan praktis dalam penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

- Priyatno, Duwi. 2014. *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*. Yogyakarta: ANDI.
- Sarjono, Haryadi. & Julianita, Winda. 2011. *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siregar, Syofian. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana.
- Soekartawi. 2002. *Faktor-Faktor Produksi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D)*. Bandung: CV Alfabeta.

Jurnal

- Abdurachman, U. (2004). Analisis Faktor-Faktor yang Menimbulkan Kecenderungan Minat Beli Konsumen Sarung (Studi Perilaku Konsumen Sarung di Jawa Timur). *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 34 - 53.
- Karnawati, T. A. (2010). Pengaruh Variabel Produk, Harga, Lokasi, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian pada Rumah Makan Padang Sederhana di Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi ASIA*.
- Amanah, Dita. 2010. Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Majestyk Bakery & Cake Shop Cabang H. M. Yamin Medan. *Jurnal Keuangan & Bisnis*. Vol. 2. No 1. (2010).
- Haryanto, Resty. 2013. Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran McDonald's Manado. *Jurnal EMBA*. ISSN 2303-1174. Vol. 1. No 4. (2013).
- Masloman, Mirna. 2014. Kualitas Pelayanan dan Servicescape Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen pada Kentucky Fried Chicken Multimart Ranotana Manado. *Jurnal EMBA*. ISSN 2303-1174. Vol 2.
- Runtuuwu, Johannes. 2014. Pengaruh Kualitas Probuk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Cafe dan Resto Cabana Manado. *Jurnal EMBA*. ISSN 2303-1174. Vol. 2. No 3. (2014).

Skripsi

- Ahmad, E. P. (2016). Pengaruh Kualitas Produk dan Penetapan Harga Terhadap Keputusan Pembelian di Rumah Makan Tahu Jembar Manah. [Skripsi]. Bandung (ID): Universitas Widyatama.
- Fawzeyya, N. (2017). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Rumah Makan Dutarasa 26 Banjarbaru). [Skripsi]. Surakarta (ID): Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Iswayanti, I. P. (2010). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Harga dan Tempat Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Rumah Makan “Soto Angkring Mas Boed” di Semarang). [Skripsi]. Semarang (ID): Universitas Diponegoro.
- Lubis, D. (2015). Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Waroeng Steak and Shake Jl. Dr. Mansyur No. 85 Medan). [Skripsi]. Medan (ID): Universitas Sumatera Utara.
- Raja, B. L. (2011). Pengaruh Faktor Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian pada Merica Food Center Plaza Millenium Medan. [Skripsi]. Medan (ID): Universitas Sumatera Utara.
- Susanti, T. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Waroeng Spesial Sambal Cabang Tembalang, Semarang). [Skripsi]. Semarang (ID): Universitas Diponegoro.
- Tobing, R. F. (2015). Pengaruh Produk, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Roemah Kopi Dolok Tebing Tinggi. [Skripsi]. Medan (ID): Universitas Sumatera Utara.
- Widjaja, Y. R., & Jayanti, F. D. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian di Rumah Makan Kamporng Sawah Kabupaten Bandung. [Skripsi]. Bandung (ID): Universitas Bina Sarana Informatika.