

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN BAKSO AMELIA (STUDI KASUS
PADA WARUNG BAKSO AMELIA KECAMATAN
WARUNGASEM KABUPATEN BATANG)**

SKRIPSI

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



Oleh :

AKHMAD RIZAQ ISTAWAN

NIM 4117310

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS NEGERI ISLAM
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN BAKSO AMELIA (STUDI KASUS
PADA WARUNG BAKSO AMELIA KECAMATAN
WARUNGASEM KABUPATEN BATANG)**

SKRIPSI

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



Oleh :

AKHMAD RIZAQ ISTAWAN

NIM 4117310

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS NEGERI ISLAM
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **AKHMAD RIZAQ ISTAWAN**
NIM : **4117310**
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
BAKSO AMELIA**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 05 Februari 2024

Saya yang menyatakan,



Akhmad Rizaq Istawan

NOTA PEMBIMBING

Pratomo Cahyo Kurniawan, M.Ak

Lamp. : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdr. Akhmad Rizaq Istawan

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

c.q. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

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

Nama : **AKHMAD RIZAQ ISTAWAN**
NIM : **4117310**
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BAKSO
AMELIA**

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

pekalongan, 14 Februari 2024

Pembimbing,



Pratomo Cahyo Kurniawan, M.Ak

NIP. 19890708202012101



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

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

Alamat: Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Pekalongan, www.febi.uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

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

Nama : **AKHMAD RIZAQ ISTAWAN**
NIM : **4117310**
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN BAKSO AMELIA**
Pembimbing : **Pratomo Cahyo Kurniawan, M.Ak**

Telah diujikan pada hari Kamis, tanggal 20 Maret 2024 dan dinyatakan
LULUS serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji

Penguji I

Dr. Tamamudin, S.E., MM.

197910302006041018

Penguji II

Drajat Stiawan, M.Si.

198301182015031001

Pekalongan, 26 Maret 2024

Disahkan oleh
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.

NIP. 19750220 199903 2 001

MOTTO

“Only you can change your life. Nobody else can do it for you”.

Orang lain tidak akan paham struggle dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian success stories. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.

“Allah tidak akan membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya”.

(Q.S Al-Baqarah;286)

PERSEMBAHAN

Persembahan yang tertinggi hanyalah kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayat-Nya serta memberikan kelancaran dan kemudahan dalam setiap langkahku. Untuk orang-orang yang sangat berarti dalam hidupku. Sebagai rasa cinta dan tanda kasih, kupersembahkan skripsi ini kepada :

1. Kedua orang tua tercinta. Terimakasih atas segala do'a yang kalian panjatkan, cinta dan kasih sayang serta dorongan dan semangat untuk menyelesaikan perkuliahan.
2. Kakak-kakak saya terimakasih telah bersedia untuk mensupport dan membantu saya selama menyelesaikan kuliah ini.
3. Teman – teman saya yang sudah membantu dan mensupport untuk menyelesaikan tugas skripsi ini.

ABSTRAK

Akhmad Rizaq Istawan. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Bakso Amelia.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Adapun faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga. Pendekatan penelitian ini dilakukan secara kuantitatif dengan menggunakan metode *field research*. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dan diolah dengan menggunakan SPSS (Statistical Product and Service Solutions) versi 21. Populasi penelitian ini adalah seluruh pelanggan bakso Amelia yang jumlahnya tidak diketahui, dan diambil sampel sebanyak 96 orang dengan menyebarkan kuesioner berupa link google form. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *probability sampling* dengan teknik *snowball sampling*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) dari uji t diperoleh tingkat signifikansi sebesar $0,029 < 0,05$ dengan nilai t hitung $> t$ tabel yaitu $2,214 > 1,986$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak artinya Kualitas Pelayanan secara parsial terdapat pengaruh positif dan terhadap Kepuasan Konsumen. Variabel kualitas produk (X_2) dari hasil uji t diperoleh diperoleh tingkat signifikansi sebesar $0,800 > 0,05$ dengan nilai t hitung $< t$ tabel yaitu $0,254 > 1,986$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_2 ditolak dan H_0 diterima artinya Kualitas Produk secara parsial tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Variabel Harga (X_3) signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dengan nilai t hitung $> t$ tabel yaitu $5,070 > 1,986$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_3 diterima dan H_0 ditolak artinya Harga secara parsial terdapat pengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen. Dan kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga berdasarkan uji F menunjukkan bahwa F hitung ($27,718 > F$ tabel ($2,471$) dan nilai signifikansinya $0,00 < 0,05$. Hal tersebut berarti bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel kualitas pelayanan (X_1), kualitas produk(X_2), harga (X_3) secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen di Bakso Amelia. Kemudian hasil koefisien determinasi diperoleh nilai dari adjusted R square sebesar $0,458$ atau $45,8\%$ maka dapat disimpulkan bahwa

Variabel Kepuasan Konsumen di Bakso Amelia dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga sebesar 45,8% dan sisanya yaitu 54,2 % dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian.

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



ABSTRACT

Akhmad Rizaq Istawan. The Influence of Service Quality, Product Quality and Price on Consumer Satisfaction of Bakso Amelia

Customer satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment that arise from comparing a product's perceived performance (or results) against their expectations. The factors that influence consumer satisfaction are service quality, product quality and price. This research approach was carried out quantitatively using the field research method. The data analysis method used is multiple linear regression and processed using SPSS (Statistical Product and Service Solutions) version 21. The population of this research is all of Amelia's meatball customers, the number of which is unknown, and a sample of 96 people was taken by distributing a questionnaire in the form of a Google form link. . The sampling technique was carried out using probability sampling with snowball sampling technique.

The results of this research show that the service quality variable (X1) from the t test obtained a significance level of $0.029 < 0.05$ with a calculated t value $> t$ table, namely $2.214 > 1.986$. So it can be concluded that H1 is accepted and Ho is rejected, meaning that Service Quality partially has a positive influence on Consumer Satisfaction. The product quality variable (X2) from the t test results obtained a significance level of $0.800 > 0.05$ with a calculated t value $< t$ table, namely $0.254 > 1.986$. So it can be concluded that H2 is rejected and Ho is accepted, meaning that product quality partially has no positive and significant influence on consumer satisfaction. The Price variable (X3) has a significance of $0.000 < 0.05$ with a calculated t value $> t$ table, namely $5.070 > 1.986$. So it can be concluded that H3 is accepted and Ho is rejected, meaning that price partially has a positive influence on consumer satisfaction. And service quality, product quality and price based on the F test shows that calculated F (27.718) $> F$ table (2.471) and the significance value is $0.00 < 0.05$. This means that Ho is rejected and Ha is accepted, meaning that the variables of service quality (X1), product quality (X2), price (X3) simultaneously have a significant influence on the consumer satisfaction variable at Bakso Amelia. Then the results of the coefficient of determination obtained a value from the adjusted R square of 0.458 or 45.8%, so it can be concluded that the Consumer Satisfaction Variable at Bakso Amelia can be explained by the Service Quality, Product Quality and Price variables of 45.8% and

the remainder is 54.2 % explained by other variables outside the research

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



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, berkat rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah SAW, keluarga serta sahabatnya.

Selanjutnya penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak, karena penulis yakin tanpa bantuan dan dukungan tersebut sulit rasanya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Maka pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis sampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag, selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan;
2. Ibu Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, SH., M.H, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan;
3. Bapak Dr. Tamamudin, M.M.,selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan;
4. Bapak Dr. AM. M. Khafidz MS, M.Ag, selaku Wakil Dekan 2 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan;.
5. Bapak Drs. H. A. Tubagus Surur, M.Ag, selaku Wakil Dekan 3 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan;.
6. Bapak Muhammad Aris Safi'i, M.E.I, selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah.
7. Ibu Happy Sista Devy, M.M, selaku Sekertaris Jurusan Ekonomi Syariah.
8. Bapak Ahmad Sukron, M.E.I., selaku Dosen Pembimbing Akademik.
9. Bapak Pratomo Cahyo Kurniawan, M.Ak., selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu dan

tenaga dalam membantu penulis selama proses pembuatan skripsi ini.

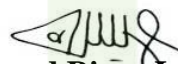
10. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan beserta staff.
11. Keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan, semangat, motivasi, do'a dan bimbingan kepada penulis.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam segala hal terutama berkaitan dengan penyusunan skripsi ini.

Dengan rendah hati penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Mengingat keterbatasan dan pengetahuan yang penulis peroleh saat ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik serta saran yang bersifat membangun guna kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya bagi pihak lain yang memerlukan.
Wassalamualaikum, Wr. Wb.

Pekalongan, 5 Februari 2024

Penulis



Akhmad Rizad Istawan

NIM. 4117310

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	ii
NOTA PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xv
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Landasan Teori	8
1) <i>Theory Of Reason Action</i>	8
2) Kepuasan Konsumen.....	9
3) Kualitas Pelayanan	11
4) Kualitas Produk.....	12

5) Harga	15
B. Telaah Pustaka	16
C. Kerangka Berpikir.....	28
D. Hipotesis Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	32
B. Waktu dan Tempat Penelitian	32
C. Populasi dan Sampel.....	32
D. Definisi Operasional variabel	34
E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data.....	36
F. Metode Analisis Data	37
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	43
A. Hasil	43
B. Pembahasan Hasil Penelitian	62
BAB V PENUTUP	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	I

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 Tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut:

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi itu sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus

Dibawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik

			dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ث	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ء	‘ain	‘	Koma terbalik (diatas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal tunggal	Vokal	Vokal Panjang
أ = a		أ = ā
إ = i	إي = ai	إي = ī
أ = u	أو = au	أو = ū

3. Ta Marbutah

Ta marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh :

مرآة جميلة ditulis *mar'atun jamīlah*

Ta marbutah mati dilambangkan dengan /h/

Contoh :

فاطمة ditulis *fātimah*

4. Syaddad (tasydid, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddad* tersebut

Contoh :

ربنا ditulis *rabbānā*

البر ditulis *al-birr*

5. Kata Sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh :

الشمس ditulis *asy-syamsu*

الرجل ditulis *ar-rojulu*

السيدة ditulis *as-sayyidah*

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qomariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh :

القمر ditulis *al-qamar*

البديع ditulis *al-badi'*

الجلال ditulis *al-jalāl*

6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof /' /

Contoh :

امرت ditulis *umirtu*

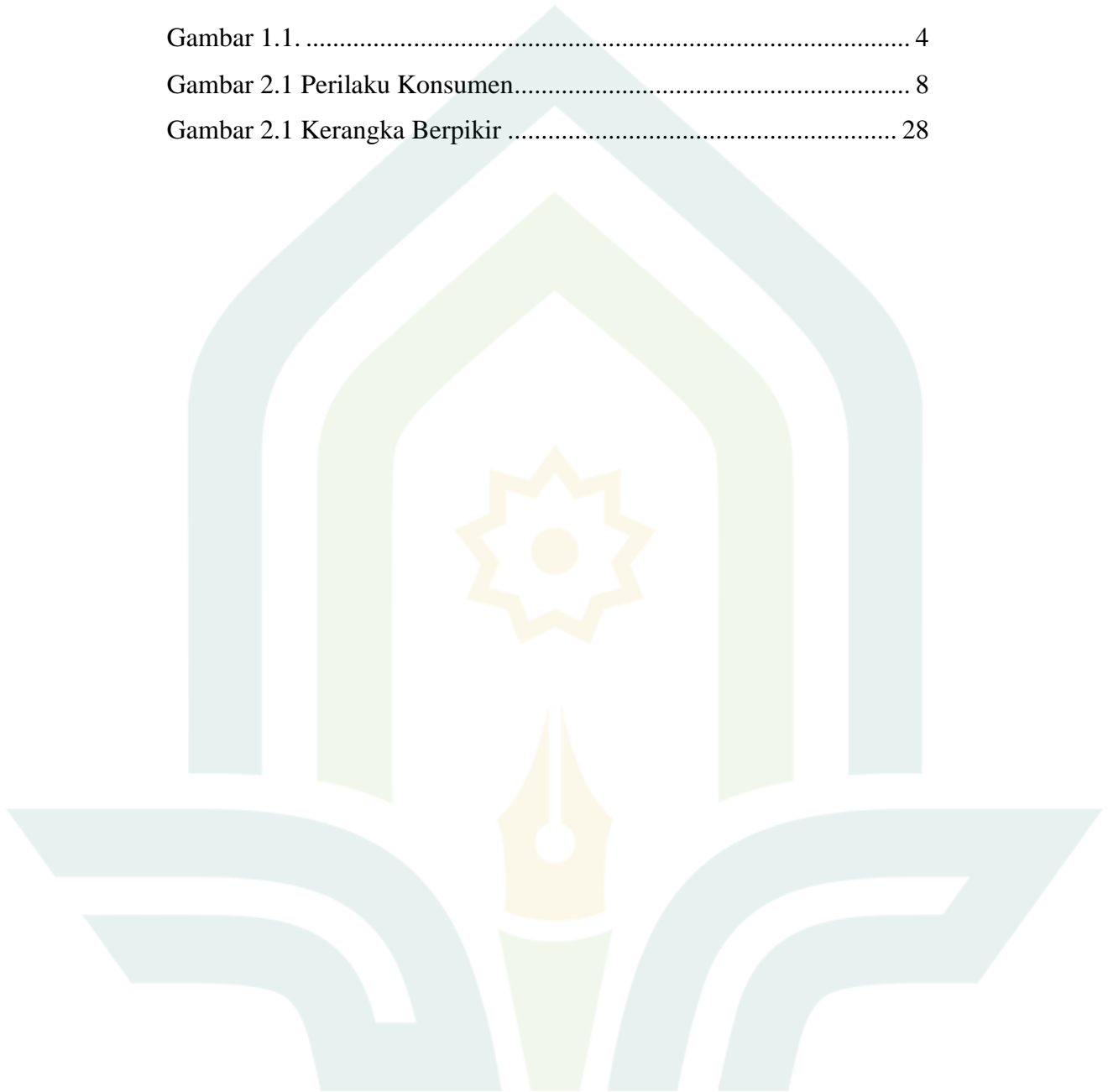
شيء ditulis *syai'un*

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Konsep.....	34
Tabel 4.1 Analisis Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2 Analisis Responden Berdasarkan Umur	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
Tabel 4.4 Analisis Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	45
Tabel 4.5 Analisis Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan (X^1) 47	
Tabel 4.6 Analisis Data Deskriptif Kualitas Produk (X^2).....	48
Tabel 4.7 Analisis Data Deskriptif Harga (X^3).....	49
Tabel 4.8 Analisis Data Deskriptif Kepuasan Konsumen (Y).....	50
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X^1)	51
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X^2)	51
Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel Harga (X^3)	52
Tabel 4.12 Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	52
Tabel 4.13 Uji Realibilitas.....	53
Tabel 4.14 Uji Normalitas	54
Tabel 4.15 Uji Linieritas.....	55
Tabel 4.16 Uji Multikolenieritas	56
Tabel 4.17 Uji Heterokedatisitas	57
Tabel 4.18 Analisi Regresi Linier Berganda	58
Tabel 4.19 Uji T.....	59
Tabel 4.20 Uji F.....	61
Tabel 4.21 Uji Determininasi (R^2)	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	4
Gambar 2.1 Perilaku Konsumen.....	8
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	28



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	I
Lampiran 2 Data Responden dan daftar kuesioner.....	VI
Lampiran 3 Data Identitas Responden	XIV
Lampiran 4 Data Tabulasi Responden.....	XXXI
Lampiran 5 Output Spss Deskripsi Responden.....	XXXIII
Lampiran 6 Hasil Output uji Instrumen.....	XXXVIII
Lampiran 7 Output Uji Asumsi klasik.....	XXXL
Lampiran 8 Output Uji Hipotesis	XXXLI
Lampiran 9 Tabel r	XXXLII
Lampiran 10 Tabel t	XLIV
Lampiran 11 Tabel f	XLVI
Lampiran 12 Surat Selesai Penelitian.....	XLIX
Lampiran 13 Daftar Riwayat Hidup	L
Lampiran 14 Foto Dokumentasi Google Form.....	LI
Lampiran 15 Foto Dokometasi Tempat Penelitian.....	LII

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Kepuasan Konsumen adalah Perasaan seseorang mengenai kesenangan ataupun kepuasan atau hasil yang mengecewakan dari membandingkan penampilan produk yang telah disediakan atau hasil dalam yang berhubungan dengan harapan si pelanggan Kotler.P & Amstrong (2005:121). Pengertian kepuasan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dasar dari sejumlah value produk (kinerja) yang dipersepsikan oleh pelanggan dibanding dengan harapan pelanggan sebelum menggunakan. Jika kinerja produk sangat baik, berarti kinerja produk melebihi harapan pelanggan, sehingga pelanggan merasa sangat puas, pelanggan akan dengan senang hati menceritakan kepuasannya kepada orang lain mengenai produk yang dirasakannya. Pentingnya kepuasan kosumen bagi perusahaan sudah tidak diragukan lagi, banyak perusahaan sangat berharap dapat mempertahankan pelanggannya dalam jangka panjang, bahkan jika mungkin untuk selamanya.

Menurut Afthanorhan dkk (2019), kualitas pelayanan adalah kesenjangan diantara persepsi pelanggan dan ekspektasi perusahaan terhadap pelayanan tersebut menggunakan teori konfirmasi dan diskonfirmasi. Kepuasan Konsumen dapat dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan (Rian, 2023). Salma (2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumn.

Namun menurut (Alfia, dkk 2023) mengatakan sebaliknya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen.

Kualitas produk adalah suatu keadaan produk yang paling terbaik, yang berguna dan mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dan telah memenuhi syariah Islam, serta telah mendapatkan izin untuk digunakan dan dikonsumsi dengan toyyib atau cara yang baik oleh konsumen (Yulia, dkk 2020). Kualitas

Produk Halal bisa mempengaruhi Kepuasan Konsumen (Rafdi & Ariesya 2023). Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Rafdi & Aresya (2023) meunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen tetapi kebalikannya penelitian yang di lakukan oleh Salma (2022) mendapatkan hasil bahwa kuliatas produk berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen.

Menurut Kurnia, dkk (2023) Harga adalah unsur bauran pemasaran yang sifatnya fleksibel di mana setiap saat dapat berubah berdasarkan waktu dan tempat. Harga bukan hanya angka atau nominal yang tertera dilabel suatu kemasan, akan tetapi harga mempunyai banyak bentuk dan memiliki banyak fungsi. Harga juga salah satu yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Hasil penellitian dari Kurnia dkk (2023) menyatakan bahwa harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Namun sebaliknya menurut Alfia dkk (2023) dalam penelitian mendapatkan hasil bahwa harga berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini adalah pengembangan penlitian dari Salma (2022) dimana Salma (2022) menliti kepuasan konsumen di Kopi Candu Kota Pekalongan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang di lakukan oleh Salma (2022) adalah terletak pada objek penelitian yang dilakukan di Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) warung bakso amelia.

Bakso sudah menjadi salah satu kuliner yang digemari oleh sekian banyak orang baik dari anak-anak hingga orang tua. Di Kabupaten Batang sendiri sudah banyak warung bakso yang sangat mudah kita jumpai. Hampir sepanjang jalan di Kabupaten Batang kita bisa menemukannya. Bahkan karena begitu banyaknya warung bakso ini, para konsumen sampai bingung memilih kemana dia akan membeli bakso sesuai dengan apa yang diharapkan.

Dengan memilih tempat di warung bakso amelia, peneliti memiliki alasan karena dari segi tempat tergolong strategis dan lokasinya dekat dengan pasar serta ruko-ruko dan rumah penduduk, dari segi harga relative terjangkau bagi semua

kalangan serta terjaminin kehalalannya, karena ketika merasakan sensasi rasa bakso di warung bakso amelia mendapatkan kepuasan ata pelayanan yang diberikan oleh karena itu bakso amelia menjadi objek untuk penelitian ini.

Tabel 1.1

No.	Bulan	Omset
1.	Januari	Rp. 8.125.000,00
1.	Februari	Rp. 7.050.000,00
2.	Maret	Rp. 7.550.000,00
3.	April	Rp. 9.250.000,00
4.	Mei	Rp. 6.850.000,00
5.	Juni	Rp. 5.150.000,00
6.	Juli	Rp. 6.045.000,00
7.	Agustus	Rp. 7.850.000,00
8.	September	Rp. 7.225.000,00
Total		Rp. 65.095.000,00

Terlihat dari tabel 1.1 diatas bahwa penjualan terjadi di bulan Januari-September 2023 mengalami perubahan yang substansial (naik turunnya pendapatan). Penjualan bulanan warung bakso amelia terendah adalah Rp. 5.150.000,00 pada bulan Juni karena pada bulan ini adalah hari raya idul fitri , sedangkan penjualan bulanan tertinggi adalah Rp. 9.250.000,00 pada bulan April karena pada bulam ini adalah hari raya idul fitri jadi penjualan pada bulan ini mengalami kenaikan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pemilik Warung Bakso Amelia yaitu Bapak Dhuro mengapa warung bakso amelia selalu menjadi incaran konsumen untuk berkuliner bakso dan memilih bakso amelia menjadi salah satu warung bakso yang digemari oleh konsumen karena di warung bakso amelia mengutamakan kualitas baksonya agar mampu bersaing dengan warung bakso lainnya. Warung Bakso Amelia mempunyai ciri khas tersendiri yaitu dari segi tekstur nya kenyal, dan variasi baksonya tidak hanya itu-itu saja. Karena di warung bakso amelia ada beberapa variasi yaitu ada bakso biasa, bakso keju, bakso mercon/lava, dan bakso telur yang dimana variannya

tidak merubah ciri khas rasa bakso itu sendiri, selain itu dari segi kuah bakso amelia kuahnya mempunyai ciri khas tersendiri.

Selain itu warung bakso amelia menerepakan prinsip syariah, konsep jumat berkah yang dimana setiap hari jumat mulai pukul 10.00 – 14.00 bakso amelia memberikan gratis minuman kepada pelanggan yang makan di tempat. Selain itu di warung bakso amelia juga memberikan pelayanan yang ramah, sopan dan juga harga yang ditawarkan masih tergolong terjangkau untuk semua kalangan serta sebanding dengan produk yang ditawarkan.

Warung Bakso Amelia juga menjaga kualitas produknya agar tetap terjamin contohnya seperti tidak banyak campuran tepungnya tetapi lebih dominan ke rasa daging sapihnya dan tentunya tidak menggunakan bahan yang berbahaya dan haram ini dapat dibuktikan dengan surat lolos uji lab.

Sehingga hal tersebut mampu untuk menjadi salah satu hal yang membuat konsumen yakin terkait kualitas produk nya sehingga warung bakso amelia tetap rame pengunjungan dan mampu bertahan di persaingan bisnis kuliner bakso lainnya. Dapat dibuktikan melalui gambar berikut ini

Gambar 1.1

PEMERINTAH KABUPATEN BATANG
 UPTD RPH DAN PUSKESWAN
 DINAS KELAUTAN, PERIKANAN DAN PETERNAKAN
 J. Ra. Kadin No. 12 Telp/Fax (0285) 38147 Batang e-mail: dkkabupaten@batang.go.id

LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN
 LABORATORIUM KESHAJAT DAN KIMIA ORGANK

No. Agenda: 524.2.04.130
 No. Pelanggan: 320 Bakso Dingin Tgl 10.05.17
 Nama Pelanggan: Du/rio Code: 070 JF/PUPD/RPH/PM/05/2017
 Alamat Pelanggan: Bakso Amelia Sotojaya Wangungsean
 Jenis Bahan Sampel: Bakso Dingin (Mentah)
 Pemeriksaan Sampel: 10 Mei 2017
 Tgl Analisis Sampel: 10 Mei 2017
 Tak Laku Sampel: -
 Hasil Pemeriksaan: -
 Lokasi Pemeriksaan: -
 Lokasi: Wangungsean, Batang, Jawa Tengah

Kode Sampel	Pemeriksaan	Satuan	Hasil Uji	Saluran	Revisi	Revisi	Kartu
04	Lumutan Bakso						
1	GB Bakso	Normal	tergati				Permenkes 33 Tr.2012 MS
2	pH	Normal	7	7,30-7,45			Survei IK.0002 MS

Keterangan: 1 MS = Memenuhi Syarat; TSSB = Tidak Memenuhi Syarat
 1 Hasil analisis tidak berlaku untuk sampel yang dipaparkan atau kadaluarsa per tanggal analisis
 2 Ditawar pengambilan laporan hasil pengujian ini tanpa persetujuan tertulis dari Dinas Kelautan, Perikanan dan Peternakan Kabupaten Batang

Mengantar: Dinas Kelautan, Perikanan dan Peternakan Kabupaten Batang
 Dit. Ra. UPTD RPH dan PUSKESWAN
 MCH. JARIF EDHANTO, S.Pi, M. Kes.
 Peternak
 NIP 1970021 198803 1 005

Ditentukan di Batang
 Pada Tanggal: 10 Agustus 2017
 Petugas Pemeriksaan: Eddy dan Pujiastuti, S.Pi
 Petugas Mutu: NIP 1970014 201001 1 005

Tersambung di halaman kedua Yth:
 1. Bupati Batang sebagai pemegang IPIK Kab. Batang
 2. Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan (DKP) Kabupaten
 3. Dinas Kelautan dan Perikanan
 4. Peternak
 5. RPH

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah ada dan fenomena yang ada maka peneliti tertarik untuk melakukan meneliti di warung bakso amelia dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualita Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Warung Bakso Amelia Jl Sidorejo-Pandansari Kecamatan Warung Asem Kabupaten Batang”**.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang maka dapat diketahui perumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Warung Bakso Amelia?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Warung Bakso Amelia?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Warung Bakso Amelia?
4. Apakah kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Warung Bakso Amelia secara simultan?

C. Tujuan Penelitian

Dari latar belakang dan perumusan masalah dari penelitian ini dapat diketahui bahwa tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis adakah pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Warung Bakso Amelia secara parsial.
2. Untuk menguji dan menganalisis adakah pengaruh dari kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Warung Bakso Amelia secara parsial.
3. Untuk menguji dan menganalisis adakah pengaruh dari harga terhadap kepuasan konsumen di Warung Bakso Amelia secara parsial.

4. Untuk mengetahui kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Warung Bakso Amelia secara simultan.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

A. Secara Teoritis

Penelitian kali ini penulis diharap mempunyai manfaat secara teoritis sebagai suatu penelitian yang diharapkan menambah wawasan kepada para pembaca dan turut ikut serta dalam meramalkan khasanah keilmuan dan diharapkan bisa menyumbangkan sedikit konsep-konsep penelitian. Serta memberikan referensi kepada peneliti lain yang ingin mempelajari secara mendalam terhadap masalah yang sama dengan penelitian yang saya lakukan.

B. Secara Praktis

1. Bagi penulis penelitian ini untuk melatih kemampuan melakukan riset dan menganalisis masalah dengan teori dan praktek pada saat penulis mengikuti perkuliahan.
2. Bagi perusahaan penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi dalam mengambil strategi-strategi pemasaran di masa yang akan datang dan sebagai bahan pertimbangan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan konsumen di Warung Bakso Amelia.

E. Sistematikan Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab pertama suatu penelitian yang terdiri atas latarbelakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta kajian pustaka dan sistematika pembahasan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini terdiri atas landasan teori, tinjauan pustaka, hipotesis dan kerangka berfikir.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bagian metode penelitian tersusun atas pemaparan mengenai jenis dan pendekatan penelitian, variabel, populasi sampel dan teknik pengambilan sampel, instrumen penelitian dan teknik pengumpulan data, serta mengenai metode analisis data.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini terdapat gambaran umum objek penelitian, gambaran umum responden dan variabel serta hasil analisis data dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Bab penutup berisi tentang kesimpulan dari pembahasan, saran serta kata penutup sebagai akhir dari pembahasan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

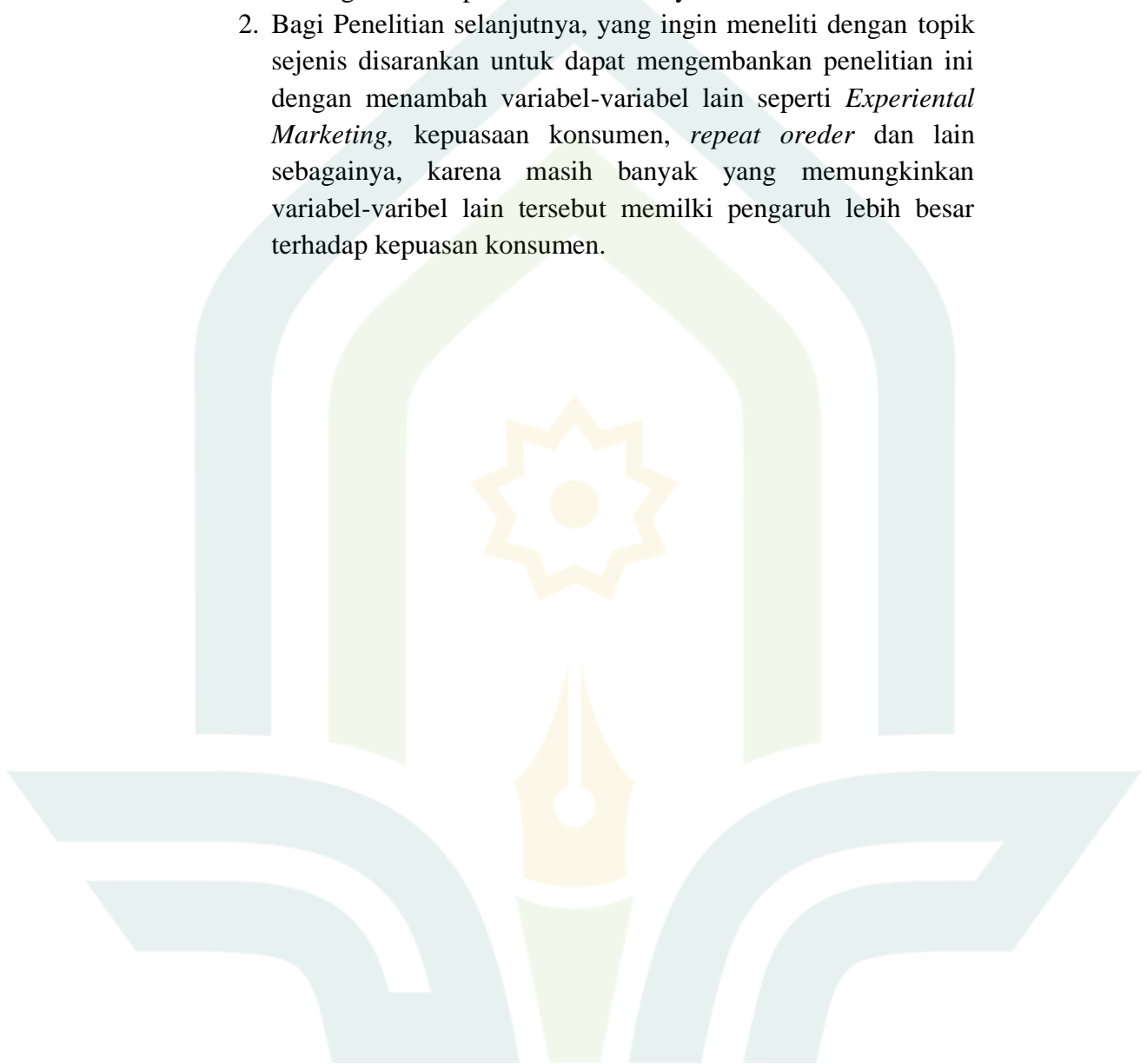
Dari hasil analisis serta pembahasan yang sudah dipaparkan dari bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara parsial Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen situasi yang ditunjukkan pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bakso amelia kepada pelanggannya.
2. Secara Parsial Kualitas Produk tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kualitas Produk tidak memiliki pengembangan keinginan yang kuat untuk mempertahankan hubungan jangka panjang terhadap bakso amelia.
3. Secara Parsial Harga memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Harga memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen karena pelanggan merasa bahwa harga yang diharapkan sudah sesuai dengan harga yang diberikan oleh bakso amelia.
4. Secara simultan Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dan dalam uji koefisien determinasi mendapatkan hasil bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variable kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga dengan presentase sebesar 45,8 % yang artinya 54,2 % di pengaruhi oleh variabel lainnya diluar penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

B. Saran

Saran yang direkomendasikan setelah melakukan penelitian. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka saran yang diberikan oleh penulis adalah:

1. Bagi pemilik warung bakso amelia diharapkan mengoptimalkan kinerjanya dengan meningkatkan kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga sehingga dapat semakin meningkatkan kepuasan konsumennya.
2. Bagi Penelitian selanjutnya, yang ingin meneliti dengan topik sejenis disarankan untuk dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambah variabel-variabel lain seperti *Experiential Marketing*, kepuasan konsumen, *repeat order* dan lain sebagainya, karena masih banyak yang memungkinkan variabel-variabel lain tersebut memiliki pengaruh lebih besar terhadap kepuasan konsumen.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Aziz. 2016. —Pembangunan Industri Halal: Konsep Halalan-Toyyiban Dan Pengurusan Keselamatan Industri Dalam Kerangka Maqasid Al Shariah. || *Ulum Islamiyyah Journal* 18(December 2016): 91–114.
- Afthanorhan, A., Awang, Z., Rashid, N., Foziah, H., & Ghazali, P. (2019).
- Assessing the effects of service quality on customer satisfaction?. *Management Science Letters*, Vo. 9, No. 1, pp. 13-24.
- Alfia Febriatu Sholikhah , Hadita. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan Di Bekasi Timur. *Jurnal Economina Volume 2, Nomor 2, Februari 2023* Homepage: Ejournal.45mataram.Ac.Id/Index.Php/Economina E-ISSN: 2963-1181.
- Andika Rivaldi Pratama, Suhardi M. Anwar, Andi Rizkiyah Hasbi. (2023). Pengaruh Persepsi Harga, Promosi Penjualan, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Es Kristal Pluto Mineral Di Kota Palopo. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah Vol 6 No 2, Juni 2023* E-ISSN : 2599-3410 | P-ISSN : 2614-3259 DOI : <https://Doi.Org/10.36778/Jesya.V6i2.1166>.
- Apriyantono, A., Hermanianto, J., & Wahid, N. (2007). *Pedoman Produksi Pangan Halal*. Khairul Bayan Press.
- Cha, S. S. & Seo, B. K. (2020). The effect of food delivery application on Customer Loyalty in Restaurant. *The Journal of Distribution Science*, Vo. 18, No. 4, pp. 5-12.

- Dwi Wahyono, Gregorius Jarot Windarto, Anto Tulim, Yayuk Suprihartini, Taryana Taryana., (2023). Pengaruh Komunikasi Pemasaran, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap kepuasan konsumen Pada Marketplace Shopee. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi* E-ISSN: 2579-5635, P-ISSN: 2460-5891 Volume 9 (5) Oktober Tahun 2023, Hal 1983-1990.
- Dr. Ratna Wijayanti Daniar Paramita, S. E. , M. M. , N. R. S. E. , M. M. , A.
- CFrA. , & R. B. S. S. E. , M. M. (2021). *Perkuliahan Metodologi Penelitian Bagi Mahasiswa Akuntansi & Manajemen (ketiga)*. Widya Gama Press.
- Ella Anastasya Sinambela, Rahayu Mardikaningsih. (2023). Harga Dan Keberagaman Produk Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran. *Jurnal Satyagraha* Vol.05, No.01, Pebruari 2022 – Agustus 2022 Issn : 2620-6358 [Http://Ejournal.Universitasmahendradatta.Ac.Id/Index.Php/Satyagraha](http://Ejournal.Universitasmahendradatta.Ac.Id/Index.Php/Satyagraha).
- Fatihudin, D. & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa:(Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Kepuasan Konsumen)*, 1st Edition. Yogyakarta: Deepublish.
- Fernando, Made Fajar, and Ni Made Asti Aksari. 2018. —Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, Dan Distribusi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Sanitary Ware Toto Di Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud* 7(1): 441–69/
- Ghozali Imam Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty (Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan)*. ERLANGGA.
- Gujarati, D. N., & Porter, D. C. (2012). *Dasar Dasar Ekometrika (Edisi Kelima)*. SALEMBA EMPAT.
- Kotler, P. dan Armstrong (2005). *Marketing Management*, edisi 10. Jakarta: Prehalindo, hlm. 121.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran (Edisi 12)*. PT Indeks.
- Kotler, P., & Kevin Lane, K. (2008). *Marketing Manajemen (Edisi Keriga)*. ERLANGGA.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Phillip, and Gary Armstrong. 2014. *Principles of Marketing*, Edisi : 15e. United States of America: Pearson Education.
- Kristiawan, Yudhy, Hartoyo Hartoyo, and Budi Suharjo. 2021. —Customer Satisfaction: Service Quality or Product Quality (Case Study at Fast Food Restaurant in Jabodetabek). *Binus Business Review* 12(2): 165–76.
- Kurnia Sandi, Reza Rahmadi Hasibuan, Widadatul Ulya. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Riset Di Business Center Purbalingga. *Digital Financial Accounting Managemeng Economics Journal* Vol. X, No. X, Maret 20xx, Pp. Xx - Xx Issn: Xxxx-Xxxx, Doi: Xx.Xxxx/Dfame.Xxxx. Xx.

- Kusuma, E. C. (2018). Pengaruh Nilai Yang Diterima Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen: Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator Dan Gender Sebagai Moderator. *Jurnal bisnis dan Manajemen*, Vo. 5, No. 1. pp. 42-50.
- Matondang, Z. (2009). *Validitas dan Reliabilitas Suatu Instrumen Penelitian*. 11.
- Narullah, A. R., Qomariah, N., & Izzudin, A. (2004). Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Jalur Nugraha Ekakurir (Jne) Cabang Jember.
- Rafdhi Wira Oktavius Pelawi, Ariessa Aprillia. (2023). Pengujian Efek Kualitas Produk Halal dan Religiusitas Pada Loyalitas Konsumen Produk Wardah. *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)* Vol 4, No 3, Februari 2023, Hal 978–986 ISSN 2685-869X (media online) DOI 10.47065/ekuitas.v4i3.2737.
- Ramli, Azizan, Mazlin Mokhtar, Tuan Sidek Tuan Muda, and Badhrulhisham
- Rian Larasati, Bambang Supinardi, Muinah Fadhilah. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen: Studi Kasus pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Sleman. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* Vol 6 No 2 (2023) 585-594 P-ISSN 2656-2871 E-ISSN 2656-4351 DOI: 10.47467/alkharaj.v6i2.3642.

Rozalinda. (2015). *Ekonomi Islam Teori dan Aplikasinya pada Aktivitas Ekonomi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono, S. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.

Sugiyono, Sugiyono. (2016). *Statistika Untuk Penelitian*. ALFABETA.

Sugiyono, S. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. ALFABETA.

Sumarwan, U. (2011). *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam*.

Tasunar, N. (2006). Kualitas Pelayanan Sebagai Strategi Menciptakan

Kepuasan Pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Moro Demak. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science)*, 5(1), 41–62.

Utami, Ruri Putri, and Hendra Saputra. 2017. —Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Sayuran Organik Di Pasar Sambas Medan. *Niagawan* 6(2): 44–53.

Widodo, T. (2015). Pengaruh Labelisasi Halal dan Harga terhadap

Keputusan Pembelian Konsumen pada Produk Indomie (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta). Skripsi Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Yuliantari, Kartika, Nurhidayati Nurhidayati, and Sugiyah Sugiyah. 2020. —Brand Loyalty Perawatan Wajah (Skin Care) Wardah Gentle Face Wash. *Moneter - Jurnal Akuntansi dan Keuangan* 8(2): 186–91.

Zulfikar, & Budiantara, I. N. (2014). *Manajemen riset dengan pendekatan komputasi statistika* (Ed. 1, Cet). Deepublish.



Lampiran 13. Daftar Riwayat Hidup Penulis

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

IDENTITAS DIRI

Nama : Akhmad Rizaq Istawan
Nim : 4117310
Tempat/ Tanggal Lahir : Batang, 03 Januari 1998
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Alamat : Dukuh Jemawu, Desa Sidorejo,
Kecamatan Warungasem Kabupaten
Batang.

IDENTITAS ORANG TUA

Nama Ayah : Mochtar Syueb
Pekerjaan : Pedagang
Nama Ibu : Nur Kamilah
Pekerjaan : Pedagang

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. MIS Sidorejo : Tahun 2004 - 2010
2. SMPN 01 Warungasem : Tahun 2010 - 2013
3. SMK 01 Warungasem : Tahun 2013 - 2016
4. IAIN PEKALONGAN : Angkatan Tahun 2017

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-
benarnya untuk digunakan seperlunya.

Batang, 05 Februari 2024

Penulis