

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
GROSIR YANA TANJUNG TANAH**

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana



Disusun Oleh :
QURRATUL KHAIRUN NISA
NIM: 1910061201141

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SAKTI ALAM KERINCI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SUNGAI PENUH
2023**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
GROSIR YANA TANJUNG TANAH**

QURRATUL KHAIRUN NISA
Email : qurratulkhairunnisa0@gmail.com
Pembimbing : Dr. Indra Budaya, M.M
Email : indra.budaya77@gmail.com

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sakti Alam Kerinci

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Grosir Yana secara parsial dan seberapa besar pengaruhnya? 2. Apakah terdapat pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Grosir Yana secara parsial dan seberapa besar pengaruhnya? 3. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Grosir Yana secara parsial dan seberapa besar pengaruhnya? 4. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Grosir Yana secara Simultan dan seberapa besar pengaruhnya?

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kausalitatif. Populasi dari penelitian ini mencakup konsumen yaitu para pelanggan Grosir Yana Tanjung Tanah yang jumlahnya tidak diketahui. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan terlihat dari signifikan Kualitas Produk ($0,000 < 0,05$), dengan nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($6,168 > 1,99167$). Terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara Harga terhadap Kepuasan Pelanggan terlihat dari signifikan Harga ($0,000 < 0,05$), dalam variabel ini t hitung bernilai negatif, dengan nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel ($-4,711 > -1,99167$). Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan terlihat dari signifikan Kualitas Pelayanan ($0,000 < 0,05$), dengan nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($4,430 > 1,99167$). Terdapat pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan terlihat pada nilai F hitung \geq Ftabel yaitu $18,917 \geq 2,72$. Sedangkan nilai signifikan dalam uji F sebesar 0,000 lebih kecil dari probabilitas 0,05.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE AND QUALITY
SERVICE ON CUSTOMER SATISFACTION WHOLESAL
YANA TANJUNG TANAH**

QURRATUL KHAIRUN NISA
Email : qurratulkhairunnisa0@gmail.com
Supervisor : Dr. Indra Budaya, M.M
Email : indra.budaya77@gmail.com

Sakti Alam Kerinci School of Economics

ABSTRACT

This study aims to determine : 1. Is there a partial effect of Product Quality on Customer Satisfaction at Wholesale Yana and how big is the influence? 2. Is there a partial effect of price on customer satisfaction at Wholesale Yana and how big is the influence? 3. Is there a partial effect of Service Quality on Customer Satisfaction at Wholesale Yana and how big is the influence? 4. Is there an effect of Product Quality, Price and Service Quality on Customer Satisfaction at Wholesale Yana Simultaneously and how big is the influence?

This type of research is a causalitative descriptive research. The population of this study includes consumers, namely customers of Wholesale Yana Tanjung Tanah whose numbers do not known. The sampling method uses engineering accidental sampling.

Based on the research result indicate that: There is a positive and significant effect between Product Quality on Customer Satisfaction can be seen from the significant Product Quality ($0.000 < 0.05$), with a calculated t value greater than t table ($6.168 > 1.99167$). There is influence negative and significant between Price and Customer Satisfaction can be seen from significant Price ($0.000 < 0.05$), in this variable t count is negative, with a t count value more greater than the value of t table ($-4.711 > -1.99167$). There is a positive and significant influence between Service Quality on Customer Satisfaction can be seen from the significant Service Quality ($0.000 < 0.05$), with a calculated t value greater than t table ($4.430 > 1.99167$). There is Effect of Product Quality, Price and Service Quality on Customer Satisfaction seen in the value of $F_{count} \geq F_{table}$, namely $18.917 \geq 2.72$. While the significant value in the test F of 0.000 is less than the probability of 0.05 .

Keywords: Customer Satisfaction, Product Quality, Price, Service Quality