

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TOKO TNA  
COLLECTION PRAMBON NGANJUK**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat guna  
memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)  
pada Program Studi Pendidikan Ekonomi FEB UNP Kediri



OLEH:

**LAELATUL ZAHRO'  
NPM: 18.1.01.04.0003**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI**

**2022**

**Skripsi oleh:**

**LAELATUL ZAHRO'**

NPM: 18.1.01.04.0003

Judul:

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUSAN KONSUMEN TOKO TNA  
COLLECTION PRAMBON NGANJUK**

Telah disetujui untuk diajukan Kepada  
Panitia Ujian/Sidang Skripsi Program Studi Pendidikan Ekonomi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Nusantara PGRI Kediri

Tanggal: 18 Juli 2022

Pembimbing I



**Dr. M. ANAS, M.M., M.Si., Ak., CA.**  
NIDN.0028106601

Pembimbing II



**BAYU SURINDRA, M.Pd.**  
NIDN.0719108702

**Skripsi oleh:**

**LAELATUL ZAHRO'**

NPM: 18.1.01.04.0003

Judul:

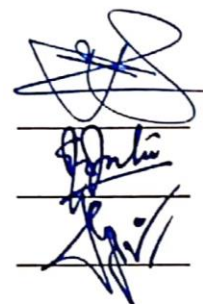
**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TOKO TNA  
COLLECTION PRAMBON NGANJUK**

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi  
Program Studi Pendidikan Ekonomi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNP Kediri  
Pada tanggal: 18 Juli

**Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan**

Panitia Penguji:

1. Ketua : Dr. M. Anas, M.M., M.Si., Ak., CA.
2. Penguji I : Dr. Eunike Rose Mita lukiani, M.Pd.
3. Penguji II : Bayu Surindra, M.Pd.



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



**Dr. Subagyo, M.M.**

NIDN.0717066601

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : LAELATUL ZAHRO'  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat/tgl. Lahir : Nganjuk, 18 Mei 2000  
NPM : 18.1.01.04.0003  
Fak : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 18 Juli 2022

Yang menyatakan

**LAELATUL ZAHRO'**  
NPM: 18.1.01.04.0003

## MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan) tetaplah bekerja keras (untuk urusan lain), dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”

(Q.S Al Insyirah: 6-8)

*“The best way to get started is to quit talking and begin doing”*

(Walt Disney)

*“You believe in god and god willy always help you”*

(Penulis)

Kupersembahkan untuk:

- ❖ Allah SWT yang selama ini selalu memberiku kekuatan dan kemudahan
- ❖ Kedua orang tua ku Bapak Sunarto dan Ibu Siti Rodiyah
- ❖ Keluarga tercinta serta orang-orang yang ku sayang
- ❖ Dosen Jurusan Pendidikan Ekonomi
- ❖ Diri saya sendiri yang mampu bertahan selama ini demi kebahagiaan mendatang dan impian orang tua
- ❖ Teman-teman yang terlibat dalam keberhasilan penulisan skripsi saya
- ❖ Serta semua pihak lain yang terlibat

## Abstrak

*Laelatul Zahro'*, Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen toko TNA Collection Prambon Nganjuk, Skripsi, Pendidikan Ekonomi, FEB UNP Kediri, 2022.

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

Penelitian ini dilatarbelakangi bahwa harga beberapa produk pada toko TNA Collection Prambon Nganjuk sedikit berbeda dengan harga pasaran pada umumnya meskipun kualitas produk sama, hal tersebut menyebabkan ada beberapa konsumen/calon pembeli kurang merasa tertarik sehingga tidak ada kepuasan setelah melakukan pembelian. Adapun tujuan dilakukan penelitian supaya tahu dampak harga, kualitas produk serta kualitas pelayanan atas kepuasan konsumen pada toko TNA Collection Prambon Nganjuk. Penggunaan sampel dipenelitian ini yaitu memakai konsumen/pembeli yang melakukan pembelian dengan cara datang langsung ketoko. Metode yang dipakai untuk mengambil sampel yaitu memakai metode *simple random sampling* serta penetapan banyaknya sampel yang akan dipakai/digunakan dengan hitungan rumus slovin sehingga mendapatkan jumlah sampel sebanyak seratus responden. Penggunaan metode kuantitatif merupakan metode yang dipakai pada penelitian ini, dengan teknik/metode desain kausalitas. Analisis pada penelitian ini memakai analisis regresi linear berganda. Kesimpulan daripada penelitian ini adalah: 1) harga secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan nilai sig  $0,075 > 0,05$ . 2) kualitas produk secara parsial memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan nilai sig  $0,000 < 0,05$ . 3) kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan nilai sig  $0,010 < 0,05$ . 4) harga ( $X_1$ ), kualitas produk ( $X_2$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_3$ ) secara simultan mempengaruhi kepuasan konsumen dengan  $F_{hitung}$  25,086 dan nilai sig 0,000.

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayahnya, sehingga dapat terwujudnya penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Toko TNA Collection Prambon Nganjuk” ini ditulis guna memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Pada kesempatan kali ini penulis tidak lupa untuk mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Zainal Afandi, M.Pd., selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri.
2. Dr. Subagyo, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Nusantara PGRI Kediri.
3. Dr. Mochammad Anas, M.M., M.Si., Ak., CA. selaku dosen pembimbing 1 Universitas Nusantara PGRI Kediri.
4. Bayu Surindra, M.Pd., selaku Ketua Prodi Pendidikan Ekonomi dan juga dosen pembimbing 2 Universitas Nusantara PGRI Kediri yang telah senantiasa memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
5. Kedua Orang Tua saya tercinta, bapak Sunarto, ibu Siti Rodiyah dan seluruh keluarga besar penulis, terimakasih atas segala kasih sayang,

dorongan doa, motivasi, nasihat dan pengorbanan materilnya selama penulis menempuh studi di Universitas Nusantara PGRI Kediri

6. Adik saya yang selama ini telah memberikanku semangat, perhatian selama ini yang tiada henti dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Teman-temanku seangkatan 2018 khususnya terimakasih atas segala kebersamaan kita selama masa perkuliahan dan telah menjadi teman seperjuangan. Ucapan terimakasih juga
8. Kepada pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih terdapat kekurangan dan ketidaksempurnaan karena keterbatasan kemampuan peneliti miliki, tidak lupa penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak yang sifatnya membangun untuk menyempurnakan penulisan ini. Semoga apa yang penyusun tulis dalam skripsi dapat bermanfaat bagi semua.

Kediri, 18 Juli 2022

**Laelatul Zahro'**  
NPM: 18.1.01.04.0003



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>1</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Pembatasan Masalah .....	7
D. Rumusan Masalah .....	7
E. Tujuan Penelitian .....	8
F. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS.....</b>	<b>11</b>
A. Kajian Teori .....	11
1. Kepuasan Konsumen.....	11
2. Harga .....	16
3. Kualitas Produk.....	20
4. Kualitas Pelayanan .....	23
B. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu .....	27
C. Kerangka Berfikir.....	29
D. Kerangka Konseptual .....	32
E. Hipotesis.....	32

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
A. Variabel Penelitian .....	36
1. Identifikasi Variabel Penelitian.....	36
2. Definisi Operasional Variabel.....	37
B. Pendekatan dan Teknik Penelitian .....	38
1. Pendekatan Penelitian .....	38
2. Teknik Penelitian.....	39
C. Tempat dan Waktu Penelitian .....	39
1. Tempat Penelitian.....	39
2. Waktu Penelitian .....	40
D. Populasi dan Sampel .....	42
1. Populasi .....	42
2. Sampel.....	42
E. Instrumen Penelitian.....	43
1. Pengembangan Instrumen .....	44
2. Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	46
F. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	47
1. Sumber Data.....	47
2. Teknik Pengumpulan Data.....	48
G. Teknik Analisis Data.....	50
1. Uji Asumsi Klasik .....	50
2. Analisis Regresi Linear Berganda.....	52
3. Uji Hipotesis.....	52
4. Uji Koefisien Determinasi.....	54
H. Norma Keputusan.....	54
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>55</b>
A. Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	55
B. Deskripsi Data Variabel .....	57
1. Deskripsi Data Variabel Bebas .....	57
2. Deskripsi Data Variabel Terikat.....	66
C. Analisis Data .....	68
1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	68

2. Uji Asumsi Klasik .....	74
3. Analisis Regresi Linear Berganda .....	79
D. Pengujian Hipotesis .....	80
E. Pembahasan .....	83
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>88</b>
A. SIMPULAN .....	88
B. SARAN .....	89
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>91</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>93</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1.....	19
Tabel 2. 2.....	21
Tabel 2. 3.....	27
Tabel 3. 1.....	38
Tabel 3. 2.....	41
Tabel 3. 3.....	45
Tabel 3. 4.....	45
Tabel 3. 5.....	54
Tabel 4. 1.....	56
Tabel 4. 2.....	57
Tabel 4. 3.....	57
Tabel 4. 4.....	60
Tabel 4. 5.....	63
Tabel 4. 6.....	66
Tabel 4. 7.....	69
Tabel 4. 8.....	70
Tabel 4. 9.....	70
Tabel 4. 10.....	71
Tabel 4. 11.....	72
Tabel 4. 12.....	72
Tabel 4. 13.....	73
Tabel 4. 14.....	73
Tabel 4. 15.....	74
Tabel 4. 16.....	76
Tabel 4. 17.....	77
Tabel 4. 18.....	79
Tabel 4. 19.....	81
Tabel 4. 20.....	82
Tabel 4. 21.....	82

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1</b>	<b>Gambaran Teori Kepuasan Konsumen.....</b>	<b>16</b>
<b>Gambar 2. 2</b>	<b>Gambaran Teori Harga .....</b>	<b>20</b>
<b>Gambar 2. 3</b>	<b>Gambaran Teori Kualitas Produk .....</b>	<b>22</b>
<b>Gambar 2. 4</b>	<b>Gambaran Teori Kualitas Pelayanan .....</b>	<b>27</b>
<b>Gambar 2. 5</b>	<b>Kerangka Konseptual Penelitian .....</b>	<b>32</b>
<b>Gambar 2. 6</b>	<b>Gambaran keseluruhan bab II.....</b>	<b>35</b>
<b>Gambar 3. 1</b>	<b>Penyebaran Kuesioner .....</b>	<b>49</b>
<b>Gambar 4. 1</b>	<b>Scatterplot Uji Normalitas .....</b>	<b>75</b>
<b>Gambar 4. 2</b>	<b>Scatterplot Uji Heterokedastisitas.....</b>	<b>78</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1 Kuesioner</b> .....	94
<b>Lampiran 2 Hasil Kuesioner</b> .....	98
<b>Lampiran 3 Tabel Tabulasi Responden</b> .....	101
<b>Lampiran 4 Rekapitulasi Data Responden</b> .....	111
<b>Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas</b> .....	112
<b>Lampiran 6 Analisis Data</b> .....	121
<b>Lampiran 7 Regresi Linear Berganda</b> .....	123
<b>Lampiran 8 Tabel r</b> .....	125
<b>Lampiran 9 Tabel Durbin Watson DW, <math>\alpha</math>: 0,05</b> .....	126
<b>Lampiran 10 Titik Persentase Distribusi t</b> .....	130
<b>Lampiran 11 Tabel Distribusi F untuk Probabilitas: 0,05</b> .....	133
<b>Lampiran 12 Surat Izin Penelitian</b> .....	135
<b>Lampiran 13 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian</b> .....	136
<b>Lampiran 14 Berita Acara</b> .....	137
<b>Lampiran 15 Dokumentasi</b> .....	139

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Seiring berkembangnya zaman, secara tidak langsung kita sebagai manusia dituntut mengikuti berbagai perkembangan yang ada. Kebutuhan manusia tanpa batas membuat kita berfikir tentang bagaimana memecahkan masalah ini dengan memenuhi bermacam-macam kebutuhan manusia. Memahami perilaku konsumen tentu bukan perkara yang gampang, karena konsumen juga memiliki karakteristik kebutuhan manusia yang tidak terbatas serta dipengaruhi oleh keadaan eksternal dan internal lainnya. Dengan berkembangnya selera, pakaian saat ini bukan hanya memiliki manfaat dan keutamaan menutupi badan tetapi pakaian juga sangat berperan penting dalam menunjang penampilan seseorang (Pratama, 2018).

Banyak tempat di daerah Prambon yang menjual berbagai macam baju dilihat dari segi harga, jenis, bentuk hingga merek (brand). Beragamnya pilihan yang ditawarkan diantara penjual membuat konsumen lebih detail dalam hal menentukan pilihan untuk membeli suatu produk. Kunci utama memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan konsumen melalui penyediaan produk yang berkualitas dengan harga yang kompetitif. Saat ini konsumen memiliki kekuatan yang besar dalam menentukan produk atau barang apa yang mereka inginkan dan juga bagaimana penilaian mereka terhadap merek yang dikonsumsi. Kualitas produk merupakan senjata strategis yang potensial untuk mengalahkan pesaing. Dengan demikian, hanya toko

dengan kualitas produk tertinggi yang memiliki pertumbuhan pesat dan dalam jangka panjang, toko-toko ini akan lebih sukses daripada yang lain. Suatu toko harus mengeluarkan produk sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Salah satu faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen adalah harga. Harga merupakan faktor yang sangat penting dalam kepuasan konsumen. Jika konsumen memutuskan untuk membeli suatu produk, maka harga yang ditawarkan sesuai dengan harapan konsumen dan berbanding lurus dengan kualitas suatu produk. Lain halnya jika konsumen tidak jadi membeli produk, kemungkinan konsumen berpikir bahwa harganya terlalu tinggi dan tidak sesuai dengan kualitas yang dimilikinya. Oleh karena itu, diperlukan strategi baru untuk menetapkan harga yang sesuai.

TNA Collection Prambon merupakan toko pakaian serta asesoris yang ada di Prambon yang melayani pembelian offline maupun online. Produk yang ditawarkan oleh TNA Collection adalah produk berkualitas dengan harga terjangkau. Produk tersebut meliputi pakaian kekinian khusus wanita terutama pakaian berbahan rajut, kacamata, tas wanita, jilbab serta topi dan masih ada lainnya. TNA Collection terletak di Dusun Sumber Desa Sonoagung Kecamatan Prambon Kabupaten Nganjuk.

Melihat dari banyaknya toko-toko fashion wanita yang ada di Prambon peneliti memilih untuk melakukan penelitian di TNA Collection karena setelah dilakukan observasi ternyata selain toko TNA Collection prambon merupakan satu-satunya toko yang menyediakan produk pakaian berbahan rajut, ternyata



masih terdapat beberapa harga produk yang dijual TNA Collection lebih tinggi dengan harga pasar, hal tersebut menyebabkan adanya rasa ketidakpuasan konsumen setelah melakukan pembelian. Selain itu sistem penetapan harga pada TNA Collection itu cukup membuat peneliti tertarik untuk meneliti tempat tersebut. Karena dengan adanya perbedaan harga antara pembeli biasa dengan pembeli yang berbasis reseller itu nanti pastinya akan banyak memunculkan perbedaan persepsi antara pembeli biasa dengan pembeli reseller.

TNA Collection pada saat ini perlu mengembangkan produk sehingga tidak kalah saing dengan toko fashion yang lain. Selain pengembangan produk TNA Collection juga harus mempertahankan kualitas produk serta kualitas pelayanan dan harga yang akan dibandrol untuk setiap produk yang akan dipasarkan pada konsumen. Sehingga konsumen akan merasa puas dengan harga yang dibandrol pada setiap produk yang berkualitas serta mendapatkan pelayanan yang berkualitas pula.

Selain harga, kualitas produk dan layanan memainkan peran penting dalam menciptakan kepuasan konsumen. Semakin terjangkau harga dan tinggi kualitas produk serta layanan yang diberikan oleh toko maka semakin baik kepuasan konsumen. Menurut (Indrasari, 2019) Harga adalah kesepakatan atas jual beli barang / jasa, dalam hal ini kesepakatan diterima oleh kedua belah pihak. Harga merupakan faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, sehingga konsumen akan merasa puas jika dapat membeli produk yang tepat dengan harga yang diinginkan.

Kualitas Produk Menurut (Daga, 2017) adalah kemampuan suatu produk untuk menjalankan fungsinya, termasuk daya tahan, keandalan, ketepatan, kemudahan penggunaan dan perbaikan serta atribut berharga lainnya. Dengan perusahaan menjaga kualitas produk yang dijual maka konsumen akan merasa puas dan konsumen tidak akan berpindah ke tempat lain karena sudah merasa cocok dan puas dengan produk yang sudah dibeli.

Selain harga dan kualitas produk, kualitas pelayanan juga menjadi salah satu variabel yang penting supaya konsumen merasa puas terhadap suatu produk, karena dengan adanya pelayanan yang baik akan menjadi nilai tambah untuk perusahaan bagi konsumen. Kualitas pelayanan Menurut (Indrasari, 2019) adalah upaya yang difokuskan untuk pemenuhan kebutuhan serta keinginan pelanggan dan ketepatan penyampaian untuk menyeimbangkan harapan pelanggan.

Kepuasan Konsumen Menurut (Daga, 2017) merupakan respon konsumen terhadap pelayanan atau kinerja (outcome) yang diterima, kemudian konsumen membandingkan kinerja (outcome) dengan harapan yang diharapkannya. Jika kinerja (hasil) yang mereka terima tidak sesuai atau tidak memenuhi harapan mereka, maka dapat dikatakan bahwa konsumen tidak puas dengan kinerja (hasil) yang diterima, begitu pula sebaliknya.

Harga yang ditawarkan oleh TNA Collection tergolong terjangkau karena masih ada pembeli terlepas dari membeli dengan sistem online ataupun langsung datang ke toko. Termasuk kalangan anak muda serta ibu-ibu yang sudah menjadi pelanggan masih tetap membeli bahkan sampai menjadikan

toko TNA Collection itu agen dari produk yang akan dijual. Hal tersebut terjadi karena harga yang dibandrol sesuai dengan kualitas produk yang dijual oleh TNA Collection. Sudah banyak masyarakat yang tahu akan hal itu. Kualitas produk yang dijual oleh TNA Collection juga sudah termasuk kedalam kategori premium sehingga hal tersebut nantinya akan membuat konsumen merasa puas dengan kualitas produk yang didapat. Selain itu toko TNA Collection juga sudah memberikan pelayanan yang baik berupa pengetahuan produk yang nantinya akan membuat konsumen merasa puas setelah membeli, karena selain harga dan kualitas produk yang didapat konsumen juga mendapatkan perlakuan yang baik saat membeli dari toko TNA Collection.

Namun ada beberapa harga produk yang dibandrol oleh toko TNA collection sedikit lebih mahal daripada harga di toko lain dengan model serta kualitas yang sama. Hal tersebut menyebabkan calon konsumen yang akan membeli menjadi ragu dan berfikir kembali ketika ingin membeli di toko TNA Collection dikarenakan harga yang berselisih sedikit dengan harga diluaran. Selain itu harga yang dibandrol oleh toko TNA Collection tidaklah sama antara pembeli biasa dengan pembeli yang sudah berbasic Reseller.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa masih ada perbedaan harga yang lebih tinggi daripada toko lain meski kualitas serta model yang sama dan mungkin keadaan tersebut akan menyebabkan konsumen lebih memilih harga yang murah dengan kualitas yang bagus meskipun hanya selisih Rp. 2.000,-. Selain itu kualitas produk yang diharapkan mampu memuaskan konsumen ternyata belum sepenuhnya dirasakan oleh

konsumen, pelayanan yang seharusnya membuat konsumen merasa bahagia dan puas akan tetapi ternyata masih belum sepenuhnya konsumen merasa puas. Berdasarkan dari fenomena dan uraian diatas yang mendorong peneliti untuk melakukan penelitian ini yang berjudul **“Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Toko TNA Collection Prambon Nganjuk”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dikemukakan, maka dari itu dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut:

1. Harga produk yang sedikit lebih mahal/tinggi dari yang lain bisa saja mempengaruhi kepuasan konsumen. Harga produk yang terlalu tinggi dari harga pasaran pada umumnya yang sudah dipatok oleh toko TNA Collection akan menyebabkan calon konsumen memikirkan ulang apakah nantinya mereka akan merasa puas dengan harga yang sudah ditebus untuk bisa mendapatkan barang yang diinginkan.
2. Kualitas produk yang kurang baik bisa saja mempengaruhi kepuasan konsumen. Kualitas produk barang yang dijual di toko TNA Collection sudahlah bagus akan tetapi ternyata hal tersebut belum sepenuhnya membuat konsumen merasakan kepuasan setelah memiliki produk tersebut dan apa yang menyebabkan orang masih jarang untuk membeli di toko TNA Collection akankah mungkin ada faktor yang menyebabkan hal tersebut terjadi.

3. Kualitas pelayanan yang kurang baik akan mempengaruhi kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh toko TNA Collection juga sudah bagus. Mengingat sudah banyaknya toko pakaian serta asesoris yang ada di Prambon Nganjuk, toko TNA Collection masih perlu meningkatkan rasa kepuasan konsumen setelah melakukan pembelian bisa melalui kualitas pelayanan.

### **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka penelitian akan dibatasi pada kepuasan konsumen dalam membeli produk yang dilakukan pada tahun 2021 di toko TNA Collection yang dilihat dari 3 faktor yaitu:

1. Harga
2. Kualitas Produk,
3. Kualitas Pelayanan,

Masalah ini dipilih karena merupakan masalah yang paling utama yang perlu diselesaikan oleh perusahaan yang berkaitan dengan kepuasan konsumen.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah dijelaskan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen Toko TNA Collection Prambon Nganjuk?

2. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Toko TNA Collection Prambon Nganjuk?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Toko TNA Collection Prambon Nganjuk?
4. Bagaimana pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Toko TNA Collection Prambon Nganjuk?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah tercantum diatas, maka penelitian ini dibuat untuk tujuan:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen Toko TNA Collection Prambon Nganjuk
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Toko TNA Collection Prambon Nganjuk
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Toko TNA Collection Prambon Nganjuk
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Toko TNA Collection Prambon Nganjuk

## **F. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis dari hasil penelitian ini adalah supaya bisa dijadikan sebagai sumber pengetahuan akademis tentang manajemen pemasaran yang erat kaitannya dengan kepuasan konsumen, harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi penulis**

Penelitian merupakan suatu ajang atau tempat dimana penulis dapat mengimplementasikan teori tentang manajemen pemasaran dalam dunia praktek yang sebenarnya sehingga dapat memberikan wawasan tentang perilaku konsumen terhadap pembelian suatu produk. Selain itu manfaat yang didapat oleh penulis yaitu, sebagai lulusan calon guru penulis bisa memberikan penjelasan dan pemahaman tentang ekonomi yang baik dan ekonomi yang semestinya serta manfaat yang didapat penulis setelah melakukan penelitian ini berupa keyakinan bahwasannya apapun yang telah dimulai dari garis start dengan baik dan yakin pasti suatu saat akan sampai di tujuan garis finish dengan hasil yang memuaskan.

#### **b. Bagi perusahaan**

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan yang bermanfaat untuk pengembangan daripada usaha itu sendiri

sehingga perusahaan dapat dengan mudah mengetahui apa saja yang menjadi dasar konsumen untuk memutuskan membeli produk.

c. Bagi mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk semua kalangan mahasiswa yang akan melakukan penelitian untuk dijadikan sebagai sumber rujukan maupun gambaran umum tentang manajemen pemasaran yang berfokus pada pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Selain itu mahasiswa bisa menjadikan penelitian ini sebagai sumber motivasi ketika mereka ingin membuka usaha dan harus memenuhi kepuasan konsumen demi kelangsungan usahanya.



## Daftar Pustaka

- Abdullah, M. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif*. In *Aswaja Pressindo* (1st ed.). Aswaja Pressindo.
- Aprita Nur Maharani, R., & Ali Alam, I. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Selama Pandemi Covid-19 Pada Kebab Salahuddin. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(4), 235–242. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i4.22>
- Daga, R. (2017). *citra, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan* (A. IKAPI (ed.); 1st ed.). Global Research And Consulting Institute.
- Diza, F., & Silcyljeova, Moniharapon; Imelda, W, J, O. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA PT. FIFGROUP CABANG MANADO). *Jurnal EMBA*, 4(1), 109–119.
- Gitosudarmo, I. (2008). *MANAJEMEN PEMASARAN* (2nd ed.). BPFE-YOGYAKARTA.
- Gunawan, C. (2019). *regresi linear tutorial SPSS lengkap* (1st ed.). Skripsi bisa.
- Harsojuwono, bambang admadi, & Arnata, W. (2020). *STATISTIKA PENELITIAN* (1st ed.). Madani Media.
- Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN* (pertama). unitomo press.
- Kumrotin, E. L., & Susanti, A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Ko.We.Cok Di Solo. *J-MIND (Jurnal Manajemen Indonesia)*, 6(1), 1. <https://doi.org/10.29103/j-mind.v6i1.4870>
- Lestari, A. T., & Iskandar, K. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Bank BTN Cabang Tegal*. 03(01), 1–9.
- Muchson, M. (2016). *METODE RISET AKUNTANSI* (Guepedia (ed.)). Guepedia.
- Noor, J. (2011). *metode penelitian skripsi, tesis, disertasi, dan karya ilmiah edisi pertama* (1st ed.). Kencana.
- Pratama, S. Y. (2018). *pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen di agya collection ponorogo* (Vol. 7, Issue 2).

- Rabiah. (2020). Pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan nesmilo di samarinda. *EJournal Administrasi Bisnis*, 8(1), 65–74.
- Rahmadi. (2011). *PENGANTAR METODOLOGI PENELITIAN* (Syahrani (ed.); 1st ed.). Antasari Press.
- Sarwono, J. (2013). *Statistik Multivariat Aplikasi Untuk Riset Skripsi* (N. WK (ed.)). CV ANDI OFFSET.
- Setiaman, S. (2019). *analisis korelasi dan regresi linear sederhana dengan spss versi 24*. PPNI Qatar.
- Setiaman, S. (2020). *MERANCANG KUESIONER UNTUK PENELITIAN*.
- Shinta, A. (2011). *Manajemen Pemasaran* (1st ed., Vol. 3, Issue 1). UB Press. <https://doi.org/10.47467/elmal.v3i1.329>
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *DASAR METODOLOGI PENELITIAN*.
- Sugiyono. (2016). *METODE PENELITIAN PENDIDIKAN PENDEKATAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. ALFABETA,cv.
- Sugiyono. (2017). *STATISTIKA UNTUK PENELITIAN*. ALFABETA,cv.
- Sulastri, D. (2019). *PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN*.
- Surindra, B., Widyaningrum, B., & Zulistiani. (2017). *statistika teori & praktik SPSS* (R.Azizah (ed.); 1st ed.). azizah publishing.
- Tanama, B. R. (2017). *Manajemen pemasaran*.
- Yamit, Z. (2013). *manajemen kuitas produk dan jasa (pertama)*. EKONISIA Yogyakarta.
- Yusuf, A. M. (2017). *metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan penelitian gabungan* (4th ed.). Kencana.
- Zaenul, A., & Haryanti, N. (2020). *METODOLOGI PENELITIAN PENDIDIKAN Kuantitatif, kualitatif, mixed method dan reseach and development* (1st ed.). Madani Media.