

# ANALISIS KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TOKO MEBEL JATI INDAH NGANJUK

*by* Panitia Simanis

---

**Submission date:** 13-Jul-2022 09:54AM (UTC-0400)

**Submission ID:** 1870064745

**File name:** Laili\_Shoimah\_Exclude.doc (350.5K)

**Word count:** 3171

**Character count:** 19966

## ANALISIS KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TOKO MEBEL JATI INDAH NGANJUK

Laili Shoimah<sup>1</sup>, Samari<sup>2</sup>, Sigit Ratnanto<sup>3</sup>  
Universitas Nusan<sup>31</sup> PGRI Kediri  
nganjuklaily@gmail.com

Tanggal Masuk : Informasi Artikel  
Tanggal Revisi : Tanggal Diterima :  
45 Abstract 67

This research has purpose to know the level of customers satisfaction by analyzing the factors that effect the level of customers satisfaction which are the Products Quality, Price, Location, and promotion Toko Mabel Jati Indah Nganjuk. The method of the research is causality which is the relation of cause and effect. The kinds of the research is causality which is use ini this research is 40 respondences. by using the technique purpodosive samoling, the technique for collecting the data is using the using questionnaire and then analyzed by using software SPSS Windows Versian 23. The result of the research shows significantly the Products Quality, Price, Location, and Location, and Promotion can cause effect customers satisfctioin in Mebel Jati Indah Nganjuk.

**Keywords:** Product Quality, Price, Location, and Consumer Satisfaction.

### Abstrak 5

Penelitian atau kajian ini bertujuan guna mengali seberapa besar penga<sup>60</sup> variabel Kualitas Produk, Harga serta Lokasi terhadap kepuasan konsumen di toko Mebel Jati Indah Nganjuk. Teknik yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan metode kuantitative kausalitas. Adapun penggunaan metode ini untuk melihat hubungan yang bersifat sebab akibat. Jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian dekriptif. Sedangkan Responden pada penelitian ini adalah p<sup>28</sup> beli yang melakukan transaksi lebih dari sekali di Mebel Jati Indah Nganjuk. Untuk menentukan banyaknya sampel pada penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling sehingga didapat 40 sampel. Dalam<sup>54</sup> mengumpulkan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang kemudian di olah dengan aplik<sup>22</sup> SPSS Versi 23. Adapun hasil yang diperoleh dari penelitian ini yaitu semua Variabel bebas baik sendiri. Sendiri ataupun bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.  
**Kata Kunci:** Kualitas Produk, Harga, Lokasi, dan Kepuasan Konsumen.

### PENDAHULUAN

Di Indonesia<sup>53</sup> eski tengah mengalami masa pandemi akan tetapi industri furniture tetap mengalami perkembangan yang cukup baik. Hal ini sesuai dengan<sup>23</sup> myataan yang dikutip dari berita elektronik yang pernah di terbitkan oleh Anataranews.com, menurut Abdul Sobur Ketua Presidium Himpunan Industri Mebel dan Kerajinan Indonesia (HIMKI). "Di tengah situasi pandemi COVID-19 industri<sup>51</sup> el serta kerajinan nasional masih menunjukkan perkembangan yang lumayan bagus. Justru pada awal semester di tahun 2021 permintaan ekspor menunjukkan adanya lonjakan, kususnya dari Amerika Serikat. Hal ini menunjukkan bahwa ditengah wabah covid-19 usaha industri furnitur serta kerajinan nasional justru menunjukkan perkembangan yang cukup baik yang dan menunjukkan pengaruh yang positif di lihat dari meningkatkan permintaan dipasar ekspor

Toko mebel Jati Indah Nganjuk merupakan salah satu toko yang memproduksi dan menjual produknya sendiri. Toko ini bertempat di Kecamatan Ngronggot Ds. Dingin Kabupaten Nganjuk. Toko ini merupakan salah satu toko mebel yang cukup besar akan tetapi ada begitu banyak pesaingnya. Untuk dap<sup>49</sup> ersaing dengan toko mebel yang lain maka toko Mabel Indah Jati Nganjuk haruslah selalu memperhatikan penyebab yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Faktor-faktor yang mempengaruhi diantaranya<sup>21</sup> tu kualitas produk

Menurut Kotler dan Keller (2015;4)[1] mendefinisikan kualitas produk sebagai suatu ciri serta dari sebuah produk<sup>43</sup> i jasa tergantung pada kemampuannya untuk dapat memuaskan kebutuhan yang diharapkan pelar<sup>66</sup> an. hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh dari lusia (2016)[2] dengan judul " pengaruh yang dilakukan produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsum<sup>58</sup> hebel lucia baru furniture bandar lampung" yang hasilnya menunjukan terhadap pengaruh positif dan signifikan variable kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan kosumen.

Kemudian harga juga adalah salah satu elem<sup>63</sup> ain yang dapat meningkatkan kepada pembeli terhadap suatu produk atau jasa dengan sejumlah nilai tertentu atas<sup>1</sup> manfaat dari barang atau jasa yang akan dibeli tingkat kepuasan konsumen. Menurut Kotler dan Armstrong (2014;127) Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Pada penelitian yang dilakukan Wildan, dan Okinian (2018)[3] dengan judul pengaruh harga terhadap

61 (survei konsumen pada toko mebel sinar Mutiara bandung). Pada penelitiannya menunjukkan adanya dampak Variabel harga dengan pengaruh harga terhadap keputusan pembelian konsumen.

Kemudian lokasi. keputusan memilih keputusan dalam menetapkan tempat usaha merupakan keputusan yang 12 ar karena untuk merubah lokasi sebuah usaha sama saja. Pada penelitian yang dilakukan Riyanti (2015) [4] judul "Pengaruh Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Martabak Kirana Di Kabupaten Sleman. (Studi pada UKM Martabak Kirana)". Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa "Lokasi mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dalam membeli martabak di warung martabak Kirana. Hal ini dibuktikan dengan koefisien.

Berdasarkan d 50 raiiran di atas sehingga peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang berkaitan dengan kepuasan konsumen. Sehingga peneliti ingin melakukan suatu penelitian dengan judul "Analisis Kualitas Produk, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Mebel Jati Indah Nganjuk".

## METODE

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu dengan menganalisis data secara statistik. Teknis yang digunakan yaitu teknik kausalitas. Data diperoleh 39 dari Toko Mebel Jati Indah Nganjuk dengan cara wawancara langsung dengan pihak toko serta karyawan sedangkan instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data yaitu berupa kuesioner. Yang kemudian 16 yang telah terkumpulkan diuji apakah valid dan reliabel dengan menggunakan SPSS versi 23 teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif meliputi Uji Asumsi Klasik, Uji Regresi Linier Berganda, Koefisien Determinasi, serta Uji Hipotesis yang keseluruhan Uji tersebut dilakukan dengan menggunakan SPSS Versi 23 yang kemudian hasilnya dianalisis dan 9 tarik sebuah kesimpulan. Selanjutnya membuat suatu kesimpulan yang mudah dipahami oleh sendiri maupun orang lain. Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret sampai Mei 2022.

## HAS 7 PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

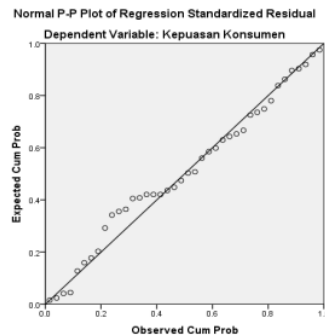
### 1. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Pengujian ini bertujuan untuk melihat apakah Variabel bebas dan Variabel terikat berdistribusi secara normal karena model regresi yang baik harus berdistribusi normal. Adapun dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- 1) Distribusi normal: data menyebar digaris diagonal serta mengikuti arah garis diagonal.
- 2.) Distribusi tidak normal: data menjauh dari garis diagonal serta tidak melilit secara diagonal.

40 Hasil uji normalitas dengan analisis grafik *normal probability pot* dapat dilihat pada gambar 4.2 di bawah ini:



Sumber: Output SPSS23, 2022

Gambar  
Histogram Uji Normalitas

Gambar output uji normalitas tersebut menunjukkan data peny 57 ran diantara garis diagonal, data juga mengikuti arah diagonal. Maka dapat disimpulkan bawa model regresi pada penelitian ini berdistribusi secara normal sehingga asumsi normalitas dapat diterima.

#### b. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2018:161)[5], model regresi sebaiknya menunjukkan tidak menunjukkan adanya kolerasi antar variabel bebas kolerasi diantara variabel bebas. adapun Kriteria Multikolinearitas terjadi apabila

- 1) Nilai VIF hitung < 10,0
- 2) Nilai Toleransi > 0,10

27 Maka bebas Multikolinearitas. Uji Multikolinearitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model           | Collinearity Statistics |       |
|-----------------|-------------------------|-------|
|                 | Tolerance               | VIF   |
| 1 (Constant)    |                         |       |
| Kualitas Produk | .335                    | 2.985 |
| Harga           | .308                    | 3.242 |
| Lokasi          | .206                    | 4.863 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen  
Output SPSS 23, 2022

Tabel tersebut memperlihatkan nilai VIF dari ke tiga variabel bebas kurang dari nilai 10.00 serta nilai tolerance dari ketiga variabel bebas tersebut juga nilainya lebih dari 0,10 yang artinya asumsi multikolinearitas pada model regresi ini diterima.

**c. Uji Autokorelasi**

Ghozali (2018:111)[5] berdampak model regresi yang baik yaitu tidak menunjukkan adanya autokorelasi. Pengujian ada tidaknya autokorelasi yaitu dengan menguji nilai uji durbin Watson (DW) dengan sig=0,05%.

**Tabel: Hasil Uji Autokorelasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1     | .913 <sup>a</sup> | .834     | .820              | .957                       | 1.819         |

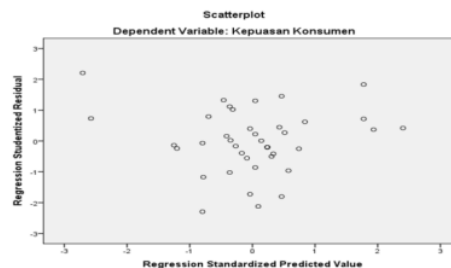
a. Predictors: (Constant), Lokasi, Kualitas Produk, Harga  
b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen  
Sumber: Output SPSS 23.2022

Pada hasil uji yang telah dilakukan diatas menunjukkan nilai DW hitung senilai 1.819, sedangkan nilai DW tabel dengan tingkat sig a=5% dengan nilai n=40 dan k3 diperoleh nilai DU (batas atas) dan DT (batas atas) sebagai berikut: 29

$Du=1.6589$ ,  $dt=1.3384$   $4-dt=25-1.6589=2.3411$ . maka jika nilai du hitung dan du tabel dijadikan 25 itu akan menghasilkan nilai sebagai berikut  $DU < DW < 4-DU = 1.6589 < 1.819 < 2.3411$ . Maka asumsi autokorelasi model regresi pada penelitian ini diterima.

**d. Uji Heteroskedastisitas**

Menurut Ghozali (2018:137) [5] model regresi yang baik tidak mengalami heteroskedastisitas artinya data tersebut homokedastisitas. Adapun cara mendeteksinya yaitu dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik Scatterplot antara SRESID dan ZPRED, dimana sumbu Y adalah Y yang sudah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi - Y sesungguhnya) yang telah distandardized. Hasil Uji Heteroskedastisitas dalam penelitian ini sebagai berikut:



Sumber: Output SPSS 23,2022

**Gambar**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas Grafik Scatterplot**

56 Berdasarkan dari gambar output SPSS dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak dan menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y serta titik-titik tersebut tidak membentuk pola tertentu. Dari kriteria yang sudah terpenuhi tersebut maka model regresi pada penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

## 2. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linie berganda merunda adalah alat yang digunakan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat, adapun uji regresi linier berganda pada penelitian ini yaitu untuk melihat pengaruh variabel Kualitas Produk(X1), Harga(X2), dan Lokasi(X3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Adapun hasil output uji analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel  
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda  
Coefficients<sup>a</sup>

| Model |                 | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |
|-------|-----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|
|       |                 | B                           | Std. Error | Beta                      |
| 1     | (Constant)      | 3.400                       | 1.521      |                           |
|       | Kualitas Produk | .198                        | .095       | .244                      |
|       | Harga           | .298                        | .108       | .337                      |
|       | Lokasi          | .370                        | .138       | .401                      |

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Output SPSS 23,2022

Dari Tabel diatas dapat dilihat pengaruh ke tiga variabel bebas terhadap kepuasan konsumen dengan menggunakan persamaan berikut ini:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 3,400 + 0,198X_1 + 0,298X_2 + 0,370X_3$$

Adapun hasil persamaan regresi linier berganda pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a = 3,400, artinya jika variabel Kualitas Produk, Harga, serta Lokasi diasumsikan tidak berpengaruh sama sekali (=0) jadi nilai kepuasan konsumen sebesar 3,400.
- Kualitas Produk mempunyai nilai koefisien sebesar 0,198, yang menunjukkan adanya peningkatan satu satuan pada kualitas produk maka kepuasan juga akan bertambah senilai 0,198 tetapi apabila diasumsikan variabel bebas yang lain nilainya tidak berubah.
- Harga mempunyai nilai koefisien sebesar 0,298, yang menunjukkan adanya peningkatan satu satuan pada Harga maka kepuasan juga akan meningkat sebesar 0,298 tetapi jika diasumsikan variabel bebas yang lain diasumsikan tidak berubah.
- Nilai koefisien lokasi sebesar 0,370, yang menunjukkan adanya peningkatan satu satuan pada Lokasi maka kepuasan juga mengalami kenaikan senilai 0,370 tetapi jika diasumsikan variabel bebas yang lain nilainya tetap.
- Dari hasil Uji Regresi linier berganda ini bisa dilihat bahwa dari semua variabel, variabel yang memiliki pengaruh paling besar atau variabel yang paling mendominasi pada penelitian ini yaitu variabel Harga, hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien menunjukkan nilai yang paling besar dari variabel bebas lainnya, nilai koefisien yaitu sebesar 0,370.

## 3. Uji Koefisien Determinasi (R)

20 Ghozali (2013:97) mengatakan uji determinasi dilakukan guna melihat seberapa besar model regresi menerangkan variabel dependent.

1 Tabel  
Hasil Uji Koefisien Determinasi  
Model Summary<sup>a</sup>

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square |
|-------|-------------------|----------|-------------------|
| 1     | .913 <sup>a</sup> | .834     | .820              |

a. Predictors: (Constant), Lokasi, Kualitas Produk, Harga

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Output SPSS 23,2022

9 Dapat hasil dari uji determinasi (R) dengan SPSS 23. Di atas memperlihatkan nilai adjusted R square sebesar 0,820. Artinya ketiga variabel bebas pada penelitian ini mempengaruhi variabel terikat sebesar 82%. Sisanya sebesar 18% adalah pengaruh variabel lain yang tidak diteliti.

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Hipotesis akan diuji dengan taraf nyata  $\alpha = 5\%$  dan tabel pada taraf kepercayaan 95% (signifikan 5% atau 0,05) dan derajat bebas (df) =  $n - k = 40 - 4 = 36$ , dimana n adalah banyaknya observasi/sampel dan k adalah banyaknya variabel bebas dan terikat). Sehingga diperoleh tabel sebesar 2,028. Perhitungan Uji t dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel Hasil Uji t  
Coefficients<sup>a</sup>

| Model           | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|-----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
|                 | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1 (Constant)    | 3.400                       | 1.521      |                           | 2.236 | .032 |                         |       |
| Kualitas Produk | .198                        | .095       | .244                      | 2.083 | .044 | .335                    | 2.985 |
| Harga           | .298                        | .108       | .337                      | 2.758 | .009 | .308                    | 3.242 |
| Lokasi          | .370                        | .138       | .401                      | 2.676 | .011 | .206                    | 4.863 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Output SPSS 23,2022

Dari uji SPSS tersebut didapatkan nilai t hitung beserta nilai sig. kemudian nilai tersebut dibandingkan dengan nilai t tabel nilai t tabel didapatkan dengan taraf sig sebesar 5% serta nilai derajat bebas (df) =  $n - k$ , n adalah jumlah sampel sedangkan k yaitu banyaknya variabel bebas. sehingga nilai df pada penelitian ini yaitu  $df = n - k$ ,  $df = 40 - 4 = 36$ . jika  $df = 36$  dengan taraf sig maka didapat nilai t tabel = 2.028. sehingga didapatkan kesimpulan dari uji t sebagai berikut:

- 1) Variabel Kualitas Produk  
Nilai t hitung Kualitas Produk 2.083 > t. tabel yaitu 2.028
- 2) Variabel Harga  
Nilai t hitung Harga 2.758 > t. tabel yaitu 2.028
- 3) Variabel Lokasi  
Nilai t hitung Lokasi 2.676 > t. tabel yaitu 2.028 sehingga masing-masing variabel berpengaruh kuat terhadap variabel kepuasan konsumen.

##### b. Uji F (Simultan)

Ghozali(2013:98) beragumen bahwa Uji F digunakan guna menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan kedalam model secara simultan atau Bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat. Hipotesis akan diuji dengan menggunakan taraf nyata  $\alpha = 5\%$  dan t tabel pada taraf kepercayaan 95% (signifikan 5% atau 0,05) Adapun hasil uji F (simultan) adalah sebagai berikut:

Tabel 4.12  
Hasil Uji F (Simultan)

| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |    |             |        |                   |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1                  | Regression | 165.456        | 3  | 55.152      | 60.268 | .000 <sup>b</sup> |
|                    | Residual   | 32.944         | 36 | .915        |        |                   |
| 2                  | Total      | 198.400        | 39 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Lokasi, Kualitas Produk, Harga

Sumber: Output SPSS 23,2022

Dari hasil uji F diatas dapat dilihat nilai F hitung = 60.265 > F tabel dengan nilai F (3: 36) yaitu senilai = 2,87. Hal ini menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang variabel kualitas produk (X1), Harga (X2), serta Lokasi (X3) secara bersama-sama atau simultan berpengaruh kuat terhadap variabel kepuasan konsumen (Y).

#### PEMBAHASAN

##### 1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen

Dari hasil uji t yang telah dilakukan terdapat adanya pengaruh yang kuat antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Toko Mebel Jati Indah hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung > lebih besar dari nilai t tabel seta nilai signifikan lebih besar dari 0,05. ditunjukkan dengan nilai t hitung > t tabel dan signifikan < 0.05. Hasil koefisien regresi produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Toko Mebel Jati Indah, artinya jika Kualitas Produk naik maka akan menaikkan kepuasan konsumen. Kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memeragakan fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian, dan reparasi produk juga atribut produk lainnya Kotler dan Amsrong dalam G. Lumintang dan Rotinsulu J.J (2015:1292)[6]. Konsumen selalu ingin mendapatkan produk yang berkualitas. Jika hal tersebut dapat dipenuhi oleh perusahaan, maka perusahaan dapat memuaskan para konsumennya serta dapat menambah jumlah konsumen.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang digunakan oleh Afrina dan Hastuti (2018)[7] dengan judul "Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan" dengan hasil yang menunjukkan bahwa besaran r kuadrat menyatakan bahwa Kualitas Produk mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

## 2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil uji t diketahui ada pengaruh signifikan kualitas Harga terhadap kepuasan konsumen Toko Mebel Jati Indah Ngar ditunjukkan dengan nilai t hitung > dan signifikan < 0.05. hasil koefisien regresi variabel kualitas harga bernilai positif menunjukkan bahwa kualitas harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Toko Mebel Jati Indah Sedangkan menurut Kotler dalam Susatyo Herlambang (2014: 47) dikatakan bahwa: "Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut". Harga produk dapat memberikan pengaruh positif maupun negatif terhadap pelanggan.

Hasil tersebut juga di dukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Saradiza dan Sitohang (2015)[8], dengan judul "pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan" hasil penelitiannya menyatakan hasil harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

## 3. Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil dari uji t diketahui ada pengaruh yang signifikan lokasi terhadap kepuasan konsumen Toko Mebel Jati Indah Kecamatan Nganjuk ditunjukkan dengan nilai t hitung > t tabel dan signifikan < 0.05. hasil koefisien regresi variabel lokasi bernilai positif menunjukkan bahwa lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Toko Mebel Jati Indah Nganjuk. Menurut Tjiptono (2015:345) [9] menyatakan bahwa "lokasi mengacu pada berbagai aktivitas pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian atau penyaluran barang dan jasa dari produsen kepada konsumen" Lokasi akan mempengaruhi pertumbuhan di masa depan. Area yang dipilih haruslah mampu untuk tumbuh baik itu dalam usaha perdagangan eceran ataupun lainnya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Desrianto&Afridola(2020)[10] "Pengaruh Lokasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Coffee Town Bakery Di Kota Batam.

## 4. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen.

Dari hasil uji F yang telah dilakukan menunjukkan bahwa secara bersama atau simutan ke tiga variabel bebas pada penelitian ini berpengaruh adap variabel kepuasan konsumen. hal ini ditunjukkan dengan hasil uji f dengan nilai f hitung yaitu senilai 63,939 lebih besar dari nilai f tabel yaitu senilai 2,87 yang artinya variabel bebas yaitu kualitas produk, harga dan lokasi secara simultan berpengaruh kuat terhadap variabel kepuasan konsumen pada toko mebel jati indah nganjuk. Kepuasan konsumen menurut Kivetz dan simon dalam Sopia dan Sangadji (2013:182)[11], adalah "kepuasan konsumen suatu hubungan yang terjalin harmonis antara produsen dan konsumen, sehingga tercipta dasar yang baik bagi pembelian ulang serta terciptanya loyalitas konsumen, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan perusahaan". Sedangkan menurut Fandy Tjiptono (2012:312)[9] definisi kepuasan konsumen, yaitu: "tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persiapkan dibandingkan dengan harapannya".

Perpaduan antara Kualitas Produk, Harga, dan Lokasi juga memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan kemampuan Kualitas Produk, Harga, dan Lokasi dalam menerangkan kepuasan konsumen sebesar 82,9% sisanya 17,1% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti

## KESIMPULAN

Pada peneliti akan memaparkan kesimpulan berdsarkan hasil analisis yang telah dilakukan. Kesimpulan tersebut menjawab dari rumusan masalah yang telah di rumuskan. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut: Kualitas produk secara signifikan berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen di Toko Mebel Jati Indah Nganjuk, Harga secara signifikan terhadap variabel kepuasan Konsumen di Toko Mabel Jati Indah Nganjuk dan lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen di Toko Mabel Jati Indah Nganjuk secara simultan atau bersama-sama variabel Kualitas Produk, Harga, serta Lokasi berpengaruh terhadap variabel kepuasan pada Toko Mebel Jati Indah Nganjuk. Secara simultan memiliki signifikan mempengaruhi kepuasan konsumen pada Toko Mebel Jati Indah Kecamatan Ngronggot.

## DAFTAR RUJUKAN

- [1] Kotler, P. & Keller KL. *Manajemen Pemasaran Jilid I*. 12th ed. Jakarta: Erlangga; 2012.
- [2] Lusua A. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Meubel Lucia Baru Furniture Bandar Lampung JURNAL Ditulis oleh : Nama Nomor Mahasiswa Jurusan : Atik Lusua : Manajemen Bidang Konsentrasi : Pemasaran UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA FA 2016.
- [3] Wildan M, Oktini DR. Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian Konsumen ( Survei Konsumen pada Toko Mebel Sinar Mutiara Bandung ) 2018:226–30.
- [4] Riyanti. Pengaruh Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Martabak Kirana di Kabupaten Sleman. *Ekon Dan Bisnis* 2015;5:1–16.
- [5] Ghozali I. *Aplikasi Analisis Multivariate*. 9th ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro; 2018.
- [6] Rotinsulu J, Lumintang G. Analisis Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Holland Bakery Boulevard Manado. *J EMBA* 2015;3:1291–302.
- [7] Afnina A, Hastuti Y. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *J Samudra Ekon Dan Bisnis* 2018;9:21–30. <https://doi.org/10.33059/jseb.v9i1.458>.
- [8] Saradissa CN. Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Ilmu Dan Ris Manaj* 2015;4.
- [9] Tjiptono F. *Strategi Pemasaran*. 4th ed. Yogyakarta: Andi; 2015.
- [10] Desrianto, Afridola S. Pengaruh Lokasi Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Coffee Town Bakery Di Kota Batam. *J EMBA J Ris Ekon Manajemen, Bisnis Dan Akunt* 2020;8:2020–33.
- [11] Sopiah dan Sangadi. *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: GRAHA ILMU; 2012.



# ANALISIS KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TOKO MEBEL JATI INDAH NGANJUK

## ORIGINALITY REPORT

**29%**  
SIMILARITY INDEX

**26%**  
INTERNET SOURCES

**16%**  
PUBLICATIONS

**6%**  
STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <a href="https://repository.uin-suska.ac.id">repository.uin-suska.ac.id</a><br>Internet Source   | <b>4%</b> |
| <b>2</b> | <a href="https://repository.untag-sby.ac.id">repository.untag-sby.ac.id</a><br>Internet Source   | <b>1%</b> |
| <b>3</b> | <a href="https://ejournal.upnjatim.ac.id">ejournal.upnjatim.ac.id</a><br>Internet Source   | <b>1%</b> |
| <b>4</b> | <a href="https://repository.uhn.ac.id">repository.uhn.ac.id</a><br>Internet Source   | <b>1%</b> |
| <b>5</b> | Purna Sari, Chalil Chalil, Enki P Nainggolan. "PENGARUH ATRIBUT PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN SMARTPHONE MEREK ASUS DI KOTA PALU", Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT), 2018<br>Publication | <b>1%</b> |
| <b>6</b> | <a href="https://digilib.uin-suka.ac.id">digilib.uin-suka.ac.id</a><br>Internet Source   | <b>1%</b> |
| <b>7</b> | Amirah Ahmad Nahrawi. "Pengaruh Capital Adequacy Ratio (CAR), Return On Assets (ROA)   | <b>1%</b> |

dan Non Performing Financing (NPF)  
Terhadap Pembiayaan Murabahah BNI  
Syariah", Perisai : Islamic Banking and Finance  
Journal, 2017

Publication

---

|    |   |     |
|----|---|-----|
| 8  | <a href="http://jurnal.ensiklopediaku.org">jurnal.ensiklopediaku.org</a><br>Internet Source   | 1 % |
| 9  | <a href="http://123dok.com">123dok.com</a><br>Internet Source   | 1 % |
| 10 | Submitted to Universitas Pamulang<br>Student Paper  | 1 % |
| 11 | <a href="http://ejournal.unipas.ac.id">ejournal.unipas.ac.id</a><br>Internet Source   | 1 % |
| 12 | <a href="http://skripsistie.files.wordpress.com">skripsistie.files.wordpress.com</a><br>Internet Source   | 1 % |
| 13 | Luthfi Maulana Ridwan, Ani Solihat, Andry<br>Trijumansyah. "Pengaruh Product Knowledge<br>dan Brand Association Terhadap Purchase<br>Intention Kawasan Kampung Kreatif Dago<br>Pojok", Jurnal Pariwisata, 2018<br>Publication | 1 % |
| 14 | <a href="http://repository.ummat.ac.id">repository.ummat.ac.id</a><br>Internet Source   | 1 % |
| 15 | Submitted to Syntax Corporation<br>Student Paper  | 1 % |

---

[garuda.ristekbrin.go.id](http://garuda.ristekbrin.go.id)

16

Internet Source

1 %

17

Bayu Wulandari, Nico Geraldo Sianturi, Nici Tasya Edeline Hasibuan, Imelda Tri Ananta Ginting, Ardono Simanullang. "Pengaruh Likuiditas, Manajemen Aset, Perputaran Kas dan Struktur Modal terhadap Kinerja Keuangan pada Perusahaan Manufaktur yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia", Owner, 2020

Publication

&lt;1 %

18

Submitted to Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta

Student Paper

&lt;1 %

19

eprints.undip.ac.id

Internet Source

&lt;1 %

20

jimfeb.ub.ac.id

Internet Source

&lt;1 %

21

stiepasaman.ac.id

Internet Source

&lt;1 %

22

etd.repository.ugm.ac.id

Internet Source

&lt;1 %

23

www.dppinsa.com

Internet Source

&lt;1 %

24

Submitted to Binus University International

Student Paper

&lt;1 %

- |    |   |      |
|----|---|------|
| 25 | Dian Pilinaung, Hastutie Andriati, Pascalina Sesa. "Analisis Pengaruh Tingkat Laba Bersih Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Koefisien Respon Laba", JURNAL AKUNTANSI DAN KEUANGAN DAERAH, 2020<br>Publication  | <1 % |
| 26 | Selvi Amelia, Indah Nurmayasari, Begem Viantimala. "FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PROGRAM LAMPUNG MANGROVE CENTER (LMC) DI DESA MARGASARI KECAMATAN LABUHAN MARINGGAI KABUPATEN LAMPUNG TIMUR", Jurnal Ilmu-Ilmu Agribisnis, 2020<br>Publication | <1 % |
| 27 | Submitted to Universitas Pelita Harapan<br>Student Paper  | <1 % |
| 28 | <a href="http://jurnal.unpand.ac.id">jurnal.unpand.ac.id</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 29 | <a href="http://www.ejournal.unma.ac.id">www.ejournal.unma.ac.id</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 30 | <a href="http://simki.unpkediri.ac.id">simki.unpkediri.ac.id</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 31 | Anugrahwati Ariatma. "ANALISIS PREDIKSI KEBANGKRUTAN MENGGUNAKAN MODEL ALTMAN Z-SCORE PADA PT EXPRESS   | <1 % |

# TRANSINDO UTAMA (TAXI), TBK", RISTANSI: Riset Akuntansi, 2021

Publication

---

|    |   |      |
|----|---|------|
| 32 | <a href="http://ejournal.undiksha.ac.id">ejournal.undiksha.ac.id</a><br>Internet Source                 | <1 % |
| 33 | <a href="http://eprints.mdp.ac.id">eprints.mdp.ac.id</a><br>Internet Source                             | <1 % |
| 34 | <a href="http://jkm.stiewidyagamalumajang.ac.id">jkm.stiewidyagamalumajang.ac.id</a><br>Internet Source | <1 % |
| 35 | <a href="http://jom.unpak.ac.id">jom.unpak.ac.id</a><br>Internet Source                                 | <1 % |
| 36 | <a href="http://karyailmiah.unisba.ac.id">karyailmiah.unisba.ac.id</a><br>Internet Source               | <1 % |
| 37 | <a href="http://ojs.unpkediri.ac.id">ojs.unpkediri.ac.id</a><br>Internet Source                         | <1 % |
| 38 | <a href="http://repository.ubhara.ac.id">repository.ubhara.ac.id</a><br>Internet Source                 | <1 % |
| 39 | <a href="http://eprints.uny.ac.id">eprints.uny.ac.id</a><br>Internet Source                             | <1 % |
| 40 | <a href="http://es.scribd.com">es.scribd.com</a><br>Internet Source                                     | <1 % |
| 41 | <a href="http://jurnal.uns.ac.id">jurnal.uns.ac.id</a><br>Internet Source                               | <1 % |
| 42 | <a href="http://publikasi.stkippgri-bkl.ac.id">publikasi.stkippgri-bkl.ac.id</a><br>Internet Source     | <1 % |

---

43

[repo.stikesperintis.ac.id](http://repo.stikesperintis.ac.id)

Internet Source

&lt;1 %

44

[repositori.buddhidharma.ac.id](http://repositori.buddhidharma.ac.id)

Internet Source

&lt;1 %

45

[riset.unisma.ac.id](http://riset.unisma.ac.id)

Internet Source

&lt;1 %

46

Budi Setyanta. "PERAN EKUITAS MERK TERHADAP LOYALITAS MERK BARBERSHOP DI KOTA YOGYAKARTA", Capital: Jurnal Ekonomi dan Manajemen, 2018

Publication

&lt;1 %

47

Fahmi Kamal, Widi Winarso, Lia Mardiani. "PENINGKATAN KEPUASAN MAHASISWA MELALUI KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK (STUDI KASUS PADA FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS ISLAM AS-SYAFI'YAH JAKARTA)", Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Manajemen, 2020

Publication

&lt;1 %

48

M. Andi Ardiyanto, Mr. Tabrani. "PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN MELALUI KEPUASAN PASIEN (STUDI PADA RUMAH SAKIT UMUM KARDINAH TEGAL)", Multiplier: Jurnal Magister Manajemen, 2019

Publication

&lt;1 %

49 Muhammad Tho'in. "Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Tekun Karanggede Boyolali", Muqtasid: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, 2011  
Publication <1 %

---

50 [digilib.unimed.ac.id](http://digilib.unimed.ac.id)  
Internet Source <1 %

---

51 [economy.okezone.com](http://economy.okezone.com)  
Internet Source <1 %

---

52 [eprints.uad.ac.id](http://eprints.uad.ac.id)  
Internet Source <1 %

---

53 [eprintslib.ummgl.ac.id](http://eprintslib.ummgl.ac.id)  
Internet Source <1 %

---

54 [etheses.uin-malang.ac.id](http://etheses.uin-malang.ac.id)  
Internet Source <1 %

---

55 [forbiswira.stie-mdp.ac.id](http://forbiswira.stie-mdp.ac.id)  
Internet Source <1 %

---

56 [jurnalummi.agungprasetyo.net](http://jurnalummi.agungprasetyo.net)  
Internet Source <1 %

---

57 [nanopdf.com](http://nanopdf.com)  
Internet Source <1 %

---

58 [repo.darmajaya.ac.id](http://repo.darmajaya.ac.id)  
Internet Source <1 %

---

|    |   |      |
|----|---|------|
| 59 | <a href="http://repository.ubharajaya.ac.id">repository.ubharajaya.ac.id</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 60 | <a href="http://repository.unhas.ac.id">repository.unhas.ac.id</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 61 | <a href="http://repository.unisba.ac.id">repository.unisba.ac.id</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 62 | <a href="http://text-id.123dok.com">text-id.123dok.com</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 63 | <a href="http://www.detalog.com">www.detalog.com</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 64 | <a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 65 | Dian Kristiana. "PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN "LESEHAN 88" MADIUN", EQUILIBRIUM : Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya, 2014<br>Publication | <1 % |
| 66 | <a href="http://berbagaiskripsi.blogspot.com">berbagaiskripsi.blogspot.com</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 67 | Suzana Đukić, Biljana Đorđević, Nemanja Berber. "The influence of employees' behavior on perceived quality of services", Marketing, 2018<br>Publication                                 | <1 % |



---

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography On