

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

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)  
Pada Program Studi Manajemen



OLEH:

**LAILI SHOIMAH**

**NPM: 18.1.02.02.0227**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI  
2022**

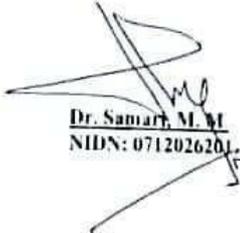
**Skripsi Oleh:**  
**LAILI SHOIMAH**  
NPM: 18.1.02.02.0227

**Judul:**  
**ANALISIS KUALITAS PRODUKSI, HARGA, DAN LOKASI**  
**TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TOKO MEBEL JATI INDAH**  
**NGANJUK**

Telah disetujui untuk diajukan kepada Panitia Ujian/Sidang Skripsi Program  
Studi Manajemen Fakultas Ekonomi UN PGRI Kediri

Tanggal: 08 Juni 2022

**Pembimbing I**



**Dr. Samart, M.M.**  
NIDN: 0712026201

**Pembimbing II**



**Sigit Ratnanto, M.M.**  
NIDN: 070607004

Skripsi Oleh:

LAILI SHOIMAH

NPM: 18.1.02.02.0227

Judul:

**ANALISIS KUALITAS PRODUKSI, HARGA, DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TOKO MEBEL JATI INDAH  
NGANJUK**

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi Program Studi  
Manajemen Fakultas Ekonomi UN PGRI Kediri

Pada Tanggal 08 Juni 2022

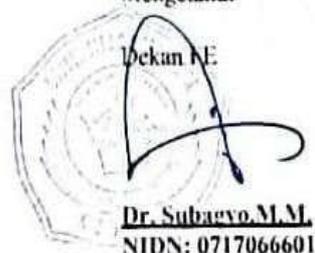
**Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat:**

Panitia penguji :  
Ketua Penguji : Dr. Samari, M.M.  
Penguji I : Rino Sardanto, M.Pd  
Penguji II : Sigit Ratnanto, M.M



Mengetahui

Dekan FE



**Dr. Subaeyo, M.M.**  
NIDN: 0717066601

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Laili Shoimah  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat/tanggal Lahir : Nganjuk, 27 Agustus 1998  
NPM : 18.1.02.0227  
Fakultas/Prodi : Ekonomi/Manajemen

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 orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Kediri, 28 juni 2022

Yang menyatakan



LAILI SHOIMAH  
NPM. 18.1.02.0227

## MOTTO

*“Tidak Ada Hal Yang Sulit, Selama Kita Mau Menyelesaikan”*

*“Penulis”*

*“Orang yang meraih kesuksesan tidak selalu orang yang pintar.*

*Orang yang selalu meraih kesuksesan adalah orang yang gigih dan pantang menyerah”*

*“Susi Pudjiastuti”*

*“Berpikirlah positif, tidak peduli seberapa keras kehidupanmu”*

*“Ali Bin Abi Thalib”*

*Skripsi Ini Saya Persembahkan Untuk:*

*Kedua Orang Tua Saya*

*Keluarga Besar Nenek*

*Sahabat yang Selalu Ada Saat Peneliti Butuhkan*

*Teman-Teman Yang Berjuang Bersama*

## ABSTRAK

**Laili Shoimah:** Analisis Kualitas Produk, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Mebel Jati Indah Nganjuk, Skripsi, Manajemen, FEB UNP Kediri, 2022.

**Kata Kunci:** *Kualitas Produk, Harga, Lokasi, dan Kepuasan Konsumen.*

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin ketatnya persaingan bisnis dalam industri mebel sehingga pengusaha dalam industri ini harus mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen sehingga diharapkan pengusaha tersebut dapat memenangkan persaingan pasar. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen pada penelitian ini yaitu dengan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen diantaranya kualitas produk, harga, lokasi dan promosi pada Toko Mebel Jati Indah Nganjuk. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen Toko Mebel Jati Indah Nganjuk, baik secara parsial atau secara simultan. Metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan teknik kausalitas. Populasi pada penelitian ini yaitu konsumen pada Toko Mebel Jati Indah Nganjuk sedangkan sampel yang digunakan yaitu konsumen yang melakukan pembelian ulang yang berjumlah 40 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang kemudian dianalisis menggunakan software SPSS for windows versi 23. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel Kualitas Produk, Harga, dan Lokasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai  $F_{hitung}=63.939 \geq F_{tabel}=2,87$ . Hal ini berarti variabel Kualitas Produk, Harga, dan Lokasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Konsumen pada Toko Mebel Jati Indah Nganjuk. 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.

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kami Panjatkan kehadiran Allah Tuhan Yang Maha Kuasa, karena hanya atas perkenan-Nya penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan.

Skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Produk, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Mebel Jati Indah Nganjuk” ini ditulis guna memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Pada kesempatan ini diucapkan terimakasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. Zainal, M.Pd. selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri yang selalu memberikan dorongan motivasi kepada mahasiswa.
2. Bapak Dr. Subagyo, M.M. selaku Dekan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.
3. Bu Restin Meilina, M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Nusantara PGRI Kediri.
4. Bapak Dr. Samari, M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan banyak arahan, bimbingan, saran, nasehat, dan kemudahan dalam proses pembuatan karya tulis ilmiah ini sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Bapak Sigit Ratnanto, M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan banyak arahan, saran, bimbingan, dan kemudahan dalam proses pembuatan karya tulis ilmiah ini sehingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu.
6. Untuk kedua orang tua Ayah dan Ibu yang sudah memberikan do'a restu dan dorongan sehingga mempermudah menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
7. Untuk Alm. Mbah Kong dan Mbah Uti saya yang sudah membuat saya menjadi Wanita penyabar, ikhlas dan bersyukur, menjadi Wanita yang kuat dalam menyikapi sesuatu permasalahan.

8. Untuk kedua sahabat saya (Anisha&Andryan) dan sahabat saya kelas 4B Program Studi Manajemen yang telah memberikan bantuan selama ini dan terimakasih sudah mau menjadi sahabat yang selalu ada dan terbaik selama ini.

Penulis telah berupaya maksimal mungkin menyiapkan dan menyajikan karya tulis ilmiah ini, namun jika masih ada kekurangan, penulisan dengan rangan terbuka menerima masukan demi perbaikan. Akhirnya disertai harapan semoga Skripsi ini ada manfaatnya bagi kita semua khususnya bagi dunia Pendidikan.

Kediri, 28 Juni 2022

**LAILI SHOIMAH**  
**NPM. 18.1.02.02.0227**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>1</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>PERNYATAAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah .....	8
E. Tujuan Penelitian.....	9
F. Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS</b> .....	<b>11</b>
A. Kajian Teori.....	11
1. Kepuasan Konsumen .....	11
2. Kualitas Produk.....	14
3. Harga.....	17
4. Lokasi.....	20
B. Penelitian Terdahulu.....	24
C. Kerangka berfikir .....	27
D. Kerangka Konsep .....	29
E. Hipotesis Penelitian.....	30

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
A. Variabel Penelitian .....	31
1. Identifikasi Variabel Penelitian .....	31
2. Definisi Oprasional Variabel .....	32
B. Pendekatan dan Teknik Penelitian .....	34
C. Tempat dan Waktu Penelितain .....	34
D. Populasi dan Sampel (Subjek dan Objek Penelitian).....	35
E. Instrumen Penelitian.....	36
F. Teknik Analisis Data .....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
A. Gambar Umum Subyek Penelitian .....	46
B. Deskripsi Data Variabel .....	49
1. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (Y)49	
2. Tanggapan.....	50
C. Analisis Data .....	52
D. Pembahasan.....	61
<b>BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN .....</b>	<b>65</b>
A. Simpulan.....	65
B. Implikasi.....	65
C. Saran.....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN KUESIONER .....</b>	<b>72</b>



Di Indonesia meski dalam masa pandemi industri *furniture* tetap mengalami perkembangan yang cukup baik. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang dikutip dari berita elektronik yang pernah diterbitkan oleh Anataranews.com, menurut Abdul Sobur Ketua Presidium Himpunan Industri Mebel dan Kerajinan Indonesia (HIMKI). “Di tengah situasi pandemi COVID-19 industri mebel dan kerajinan nasional masih menunjukkan pertumbuhan yang cukup baik. Bahkan dalam bulan pertama tahun 2021 permintaan ekspor mengalami lonjakan, terutama dari Amerika Serikat. Hal ini menunjukkan bahwa ditengah pandemi covid-19 sektor industri mebel dan kerajinan nasional ini justru menunjukkan pertumbuhan yang cukup baik yang merupakan pengaruh positif dari meningkatkan permintaan dipasar ekspor.

Berdasarkan data menjelaskan bahwa pada semester I-2021 ekspor mebel dan kerajinan mencapai 1,867 miliar dolar AS, naik 35,41% dibandingkan periode yang sama 2020 sebesar 1,246 miliar dolar AS, dengan kenaikan ekspor terbesar pada produk mebel sebesar 39,98% dan produk kerajinan naik 24,87%. Dan pada semester I-2021 impor mebel naik 36,34% dan kerajinan naiks 20,28%. Dengan adanya peningkatan yang dicapai menunjukkan bahwa perkembangan industri mebel di Indonesia mengalami peningkatan. Prospek pada usaha mebel begitu baik sehingga menimbulkan persaingan yang ketat dengan munculnya pelaku usaha-pelaku usaha baru baik skala kecil maupun skala besar.

**Tabel 1.1**  
**Data Toko Mebel Di Kabupaten Nganjuk Jawa Timur**

No.	Nama Toko	Alamat	No. Tlf
1	UD. Mebel Toni Jaya	UD. Mebel Toni Jaya, Jalan Teuku Umar, Winong Ploso, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur	082139903003
2	Melody Furniture	Jl. Ahmad Yani No. 334, Payaman, kec. Nganjuk, kab. Nganjuk, Jawa Timur 64416	085946441049
3	ABC Mebel	JL. Yos Sudarso No. 5, Kec. Kertosono, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur	081359681957
4	Toko Sofa dan Mebel JS 1	JL. Kresna, Krajan Utama, Kampungbaru, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur	085946441049
5	Mebel Putra Jaya	JL. Letjen S. Parman, RT.01/RW.06, Cangkringan, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur	081334488883
6	Mebel Sumber Jati-Ngabar	Jl. Warujayeng. Kec. Warujayeng, Kab. Nganjuk, Jawa Timur	081936183668

Sumber: dari data skunder, 2022.

Toko Mebel Jatih Indah 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 diantaranya UD. Mebel Toni Jaya, Melodi *Furniture*, ABC Mebel, Toko Sofa dan Mebel JS1, Mebel Putra Jaya, Mebel sumber Jati-Ngabar. Dari sekian banyaknya pesaing perusahaan tersebut maka sudah menjadi sebuah keharusan bagi setiap pelaku usaha mebel untuk selalu meningkatkan efisiensi dan efektivitas produksinya guna meningkatkan daya saing perusahaannya. Salah satu hal yang dapat dilakukan para pelaku bisnis mebel agar tetap dapat bersaing dengan industri mebel yang lain yaitu para pelaku bisnis industri mebel haruslah selalu memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

Kepuasan konsumen merupakan konsep dalam wacana bisnis dalam manajemen. Menurut Kotler (2018:4), mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai pemikiran konsumen bahwa harapan telah terpenuhi atau terlampaui, konsumen akan puas jika harapan konsumen terhadap sebuah barang yang akan puas jika harapan konsumen terhadap sebuah barang yang akan dibeli tanah lama dan berfungsi dengan baik, namun jika tidak sesuai dengan harapan maka akan membuat konsumen merasa kecewa.

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan bagian dari pengalaman pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Berdasarkan pengalaman yang diperolehnya, pelanggan memiliki kecenderungan untuk membangun nilai-nilai tertentu. Pengertian kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2012:301) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (harga) suatu produk dengan harapan-harapannya. Dalam kepuasan konsumen terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen diantaranya yaitu kualitas produk, harga dan lokasi (Kasmir, 2017:240).

Menurut Kotler (2015:236) mendefinisikan karakteristik produk atau layanan yang sesuai dengan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas produk adalah salah satu alat *positioning* utama seorang pemasar. Kualitas produk memiliki peran penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan definisi tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh dari Lusia (2016) yang berjudul”

pengaruh yang dilakukan produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen mebel Lucia baru *furniture* Bandar Lampung” yang hasilnya menunjukkan pengaruh positif dan signifikan variable kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan kosumen.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan yaitu harga. Menurut Kotler (2014:127), harga adalah suatu nominal tertentu yang merupakan ukuran bagi kepantasan pembelian suatu produk dan jasa. Harga menjadi hal penting yang dipertimbangkan oleh konsumen ketika membeli sebuah produk atau jasa pada sebuah perusahaan, karena harga dari suatu produk atau jasa berpengaruh terhadap persepsi akan produk tersebut, jika harga sesuai produk maka persepsi konsumen akan baik sehingga dapat menimbulkan perasaan puas. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Wildan & Oktini (2018) pengaruh harga terhadap kepuasan pembelian konsumen (survei konsumen pada toko mebel sinar Mutiara bandung). Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh harga terhadap keputusan pembelian konsumen.

Lokasi juga menjadi faktor utama dari keberhasilan suatu penjualan suatu produk. Jika perusahaan berhasil memperoleh dan mempertahankan lokasi yang strategis, maka itu dapat menjadi rintangan yang efektif bagi para pesaing untuk mendapatkan akses ke pasar (Tjiptono, 2014:92). Disamping itu, keputusan pemilihan suatu lokasi juga mencerminkan komitmen jangka panjang perusahaan dalam hal keuangan, karena merubah lokasi yang buruk kadangkala sulit dilakukan dan sangat mahal Alma

(2013:105) pemilihan lokasi yang benar akan memberikan kepuasan bagi konsumen. Faktor lokasi ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Riyanti (2015) dengan 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 berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada UKM Martabak Kirana.

Hal ini juga menjadi perhatian pada Toko Mebel Jati Indah Nganjuk, dalam proses perkembangan bisnis mebel yang dijelankannya, Toko Mabel Jati Indah Nganjuk selalu melakukan evaluasi terhadap perkembangan tokonya. Salah satunya dengan selalu memperhatikan faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen sehingga dengan meningkatnya kepuasan konsumen maka akan berdampak baik terhadap perkembangan Toko Mabel Jati Indah Nganjuk. Berikut data penjualan di Toko Mebel Jati Indah selama tiga tahun terakhir:

**Tabel 1.1**  
**Data Penjualan Toko Mebel Jati Indah Tahun 2018-2020**

<b>Bulan</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Januari	21.250.000	22.996.000	10.465.000
Februari	30.105.000	39.816.000	38.780.000
Maret	19.670.000	16.393.500	28.350.000
April	40.569.000	38.958.500	17.851.000
Mei	34.155.000	40.806.000	30.950.500
Juni	25.299.400	19.289.000	35.254.400
Juli	16.163.000	27.992.700	40.709.000
Agustus	17.298.400	14.473.000	31.150.400
September	15.387.500	25.340.000	26.005.000
Oktober	13.100.900	21.869.000	27.675.000
November	14.050.000	21.592.000	36.906.000
Desember	16.256.500	14.517.000	22.847.000
Jumlah	263.304.700	304.042.700	316.034.300

Sumber: Toko Mebel Jati Indah Nganjuk

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa penjualan di Toko Mebel Jati Indah dari tahun ketahun mengalami peningkatan hal tersebut dapat terjadi disebabkan diperusahaan selalu memberikan kualitas produk yang baik dengan harga yang terjangkau namun dari tabel diatas juga memaparkan penjualan disetiap bulannya mengalami naik turun. Oleh karena itu pihak perusahaan perlu melakukan Tindakan lain. Salah satunya yang dapat dilakukan adalah dengan memahami keinginan dari pelangganserta mempelajari apa saja faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan para pelanggan sehingga dengan melakukan hal tersebut, maka perusahaan atau penjual akan dapat mempertahankan nilai penjualannya.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul” **Analisis Kualitas Produk, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Mebel Jati Indah Nganjuk**”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Dari uraian latar belakang masalah diatas, maka analisis dalam penelitian ini dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut:

1. Strategi dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada Toko Mebel Jati Indah
2. Kualitas produk yang baik akan mempengaruhi minat beli konsumen yang datang ke Toko Mebel Jati Indah

3. Harga menetapkan yang terjangkau dan murah dibandingkan pesaing akan memenangkan pesaing pasar hal hal pengambilan keputusan oleh konsumen.
4. Lokasi yang strategis akan mempengaruhi minat beli konsumen yang datang ke Toko Mebel Jati Indah.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas dan untuk menjadikan peneliti dan pembahasannya terfokus kepada masalah saja, maka peneliti akan membatasi masalah yang akan diteliti yaitu: faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen ditinjau dari Kualitas Produk, Harga, dan Lokasi sedangkan subjek dalam penelitian ini adalah konsumen yang melakukan pembelian lebih dari satu kali pada Toko Mebel Jati Indah Nganjuk.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan Batasan masalah diatas, maka peneliti merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Toko Mebel Jati Indah Nganjuk?
2. Apakah harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Toko Mebel Jati Indah Nganjuk?
3. Apakah lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Toko Mebel Jati Indah Nganjuk?

4. Apakah kualitas produk, harga dan lokasi secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen Toko Mebel Jati Indah Nganjuk Tahun 2022?

### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini untuk menganalisis:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh yang signifikan antara produk terhadap kepuasan konsumen Toko Mebel Jati Indah Nganjuk
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh yang signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen Toko Mebel Jati Indah Nganjuk
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh yang signifikan antara lokasi terhadap kepuasan konsumen Toko Mebel Jati Indah Nganjuk
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh yang signifikan secara Bersama-sama dari kualitas produk, harga, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen Toko Mebel Jati Indah Nganjuk.

### **F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan sekaligus mengkonfirmasi teori pemasaran, khususnya dari kualitas produk, harga, dan lokasi mengenai hubungan terhadap kepuasan konsumen.

## 2. Manfaat praktis

### a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan dan tambahan ilmu pengetahuan bagi Toko Mebel Jati Indah terutama pada bidang pemasaran, khususnya mengenai hubungan dari kualitas produk, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen.

### b. Bagi peneliti

Untuk memberikan gambaran secara *obyektif* terkait dengan pengaruh dari Kualitas Produk, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen.

### c. Bagi Masyarakat Umum

Memberikan tambahan ilmu serta wawasan dari Kualitas Produk, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T. dan F. T. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Afnina, A., & Hastuti, Y. 2018. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 9(1), 21–30. <https://doi.org/10.33059/jseb.v9i1.458>
- Alma, B. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gitosudarmo, Indriyo. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: IKAPI.
- Hartanto, Eko. 2006. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Meubel Jati Mutu Furniture Polokarto Sukoharjo*. Skripsi. Surakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Hurriyati, R. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Bandung: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kothler, P. and Amstrong, G. 2017. *Manajemen Pemasaran* (Edisi Pertama). Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler; Philip; Kevin Lane Keller. 2015. *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. and K. L. K. 2018. *Perilaku Konsumen (sikap dan pemasaran)*. Terjemahan: Firmansyah, Bandung: Alfabeta.
- Lane, K. dan K. K. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lusia, A. 2016. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Meubel Lucia Baru Furniture Bandar Lampung*. Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.
- Palma, Marisa Arnindita and Andjarwati, A. L. 2016. *Pengaruh Kualitas Produk , Kemudahan , Dan Harga Terhadap Niat Beli Ulang Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Produk Fashion*

- Melalui Toko online di Surabay ). Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen, 16(1): 84-104.*
- Prastyo Adi, H., & Wuryaningsih, D. L. 2018. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Industri Meubel Didesa Manggung, Kecamatan Ngemplak, Kabupaten Boyolali*. Skripsi. Surakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Riyanti. 2015. Pengaruh Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Martabak Kirana di Kabupaten Sleman. *Ekonomika Dan Bisnis, 5, 1–16.*
- Rotinsulu, J., & Lumintang, G. 2015. Analisis Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Holland Bakery Boulevard Manado. *Jurnal EMBA, 3(1), 1291–1302.*
- Sangadji, E. M. And S. 2013. *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis. Disertai:Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatifdan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Tamayani, E. 2015. *Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Pembelian (Study Kasus Pada UD. Wahana Mebel Plemahan Kediri)*. Skripsi. Kediri: Fakultas Ekonomi, Universitas Nusantara PGRI Kediri.
- Tjiptono, F. 2012a. *Strategi Pemasaran, Edisi Kedua*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono & Chandra, G. 2012b. *Pemasaran Strategik (Kedua)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. 2014. *Service, Quality & Satisfaction (3 (ed.))*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. 2015. *Strategi Pemasaran (4th ed.)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. 2019. *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan (1st ed.)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wildan, M., & Oktini, D. R. 2018. *Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian Konsumen ( Survei Konsumen pada Toko Mebel Sinar Mutiara Bandung )*. *Jurnal Ekonomi Manajemen, 4(1): 226–230.*
- Winahyu dan Harry Soesanto. 2012. *Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas*

*Produk Dan Daya Tarik Iklan Terhadap Minat Beli Air Minum Axogy (Studi Kasus Pada Pengguna Air Minum Kota Magelang Jawa Tengah).* Undergraduate Thesis. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Diponegoro Semarang.

Wulandari, N. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen*, Jurnal Ekonomi Manajemen, 2(2): 1-9.