REPOSITORI IAIN KUDUS

ABSTRAK

Nor Faila Sofa, 1620210097, PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus di Pasar Mijen Kabupaten Kudus).

Penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus di Pasar Mijen Kabupaten Kudus). Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *insidental sampling.* Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 50 responden yang merupakan konsumen Pasar Mijen Kabupaten Kudus. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode angket. Metode analisis yang digunakan adalah metode regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Pasar Mijen Kabupaten Kudus karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} (2,453 > 2,012) dan nilai sig kurang dari 0,05 (0,018 < 0,05). Kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Pasar Mijen Kabupaten Kudus karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} (2,208 > 2,012) dan nilai sig kurang dari 0,05 (0,032 < 0,05). Secara simultan harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Pasar Mijen Kabupaten Kudus. Hal tersebut dikarenakan, F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} (9,269> 3,20) dan nilai sig kurang dari 0,05 (0,000 < 0,05). Besarnya pengaruh tersebut dapat diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0,283 artinya variabel independen yang terdiri dari harga dan kualitas pelayanan memberikan sumbangan sebesar 28,3% terhadap kepuasan konsumen di Pasar Mijen Kabupaten Kudus. Sedangkan sisanya 71,7% dari 100% - 28,3% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

REPOSITORI IAIN KUDUS