

ABSTRAK

Moh. Rahmad Hidayat, 2023, *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Surya Elektronik Di Desa Larangan Luar Kecamatan Larangan Kabupaten Pamekasan*, Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Madura, Dosen Pembimbing: Wasilul Chair, S.H.I, M.S.I

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

Semakin berkembangnya sistem teknologi dan informasi serta komunikasi membuat semakin terbukanya kompetisi yang cukup ketat, dengan demikian setiap perusahaan akan bekerja keras untuk usahanya dalam memuaskan pelanggan sehingga perusahaan tersebut mendapatkan pelanggan yang setia. Bagian pemasaran dituntut untuk memasarkan dan menumbuhkan tantangan-tantangan baru dalam profesi pemasaran masa kini. Konsep kesuksesan perusahaan dalam pemasaran untuk meningkatkan penjualan, dimana perusahaan harus memperhatikan aspek-aspek pelayanan yaitu kepuasan, kualitas produk, dan harga. Kualitas produk yang bermutu tentunya juga mempengaruhi konsumen, begitu juga dengan harga.

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini yaitu *pertama*, peneliti menguji apakah kualitas produk memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. *Kedua*, peneliti menguji apakah tingkat harga yang ditetapkan oleh pihak toko surya elektronik memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. *Ketiga*, peneliti menguji variabel kualitas produk dan harga secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, dengan teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda, dan dengan bantuan alat analisis SPSS 24. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen atau pelanggan toko surya elektronik larangan pamekasan. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *infinite* dengan teknik pengambilan menggunakan *sampling insidental* dan jumlah responden yang diambil sebanyak 100 konsumen. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner (angket).

Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel X1 (kualitas produk) berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan konsumen toko surya) dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} (5,732) > t_{tabel} (1,985)$. Variabel X2 (harga) berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan konsumen toko surya) dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} (7,696) > t_{tabel} (1,985)$. Sedangkan untuk Hasil uji secara parsial (uji f) menunjukkan bahwa semua variabel X1 dan X2 (kualitas produk dan harga) sama-sama memiliki pengaruh atau kontribusi terhadap variabel Y (kepuasan konsumen toko surya) dibuktikan dengan nilai $f_{hitung} (101,287) > f_{tabel} (2,76)$. Jika dilihat dari hasil uji determinasi (R^2), besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen pada penelitian ini tinggi, yakni sebesar 82,2%. Sementara sebesar 17,8% sisanya kemungkinan berasal dari kontribusi variabel lainnya