

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SAYURAN ORGANIK
UMKM SIANTAR SEHAT (SISE) KOTA PEMATANGSIANTAR,
SUMATERA UTARA**

**Oleh : Clara Emilia Silalahi
Dibimbing Oleh : Budiarto dan Ni Made Suyastiri**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen pada sayuran organik UMKM Siantar Sehat (SiSe), (2) menganalisis tingkat kepuasan konsumen sayuran organik UMKM Siantar Sehat (SiSe), (3) menganalisis indikator yang menjadi perbaikan untuk meningkatkan kepuasan konsumen sayuran organik UMKM Siantar Sehat (SiSe). Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan jenis penelitian yaitu metode survei. Metode pengambilan lokasi penelitian dipilih secara sengaja (*purposive*). Metode pengambilan responden dengan menggunakan *accidental sampling* sebanyak 50 responden. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu (1) analisis regresi linier berganda dan (2) *Importance Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa: (1) Kualitas produk dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sayuran organik UMKM Siantar Sehat (SiSe), (2) Tingkat kepuasan konsumen sayuran organik UMKM Siantar Sehat menunjukkan konsumen kurang puas. (3) Indikator yang menjadi perbaikan adalah penampilan fisik sayuran organik, ketahanan sayuran organik, kemasan sayuran organik, dan kesesuaian harga dengan kualitas sayuran organik.

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

**ANALYSIS THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, SERVICE
QUALITY, AND PRICE ON CONSUMER SATISFACTION OF
ORGANIC VEGETABLES UMKM SIANtar SEHAT (SiSe)
PEMATANGSIANTAR CITY, NORTH SUMATERA**

**By: Clara Emilia Silalahi
Supervised By: Budiarto dan Ni Made Suyastiri**

ABSTRACT

This study aimed to: (1) analyze the effect of product quality, service quality, and price on consumer satisfaction of organic vegetables UMKM Siantar Sehat (SiSe), (2) analyze the level of consumer satisfaction of organic vegetables UMKM Siantar Sehat (SiSe), (3) analyze indicators that are improvements to increase consumer satisfaction of organic vegetables UMKM Siantar Sehat (SiSe). The research method used is a descriptive method with a type of research, namely the survey method. The method of taking the research location was chosen intentionally (purposive). The method of taking respondents using accidental sampling of 50 respondents. The data used are primary data and secondary data. The data collection method uses questionnaires, observations, interviews, and documentation. The data analysis techniques used are (1) multiple linear regression analysis and (2) Importance Performance Analysis (IPA). The results of the study concluded that: (1) Product quality and price affected consumer satisfaction of organic vegetables UMKM Siantar Sehat (SiSe), (2) The level of consumer satisfaction of organic vegetables UMKM Siantar Sehat showed that consumers were less satisfied. (3) The indicators that are improved are the physical appearance of organic vegetables, the resistance of organic vegetables, the packaging of organic vegetables, and the conformity of prices to the quality of organic vegetables.

Keywords: product quality, service quality, price, and consumer satisfaction