

MUHAMMAD HILMY RAIHAN AZHARI . 2024. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Pembelian Ikan Nila Merah (Studi Kasus UMKM Nila Plaosan Desa Tlogoadi). Di bawah arahan Nanik Dara Senjawati

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian adalah mendeskripsikan tingkat kepuasan konsumen, kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan di UMKM Nila Plaosan serta menganalisis pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen UMKM Nila Plaosan. Jenis penelitian adalah penelitian deskriptif. Untuk uji coba instrumen pada penelitian adalah dengan menggunakan uji validitas dan reabilitas. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil dari regresi kemudian akan dianalisis dengan menggunakan koefisien determinasi, Uji t, dan Uji F. Hasil menunjukkan Variabel kepuasan konsumen berdasarkan penilaian konsumen berada pada tingkat tinggi yakni 82,56%, variabel kualitas produk berada pada tingkat sangat tinggi yaitu sebesar 88,78%, variabel harga berada pada tingkat tinggi yakni sebesar 81,2%. Sedangkan variabel kualitas pelayanan bernilai sangat tinggi yakni 88,2%. Sedangkan Variabel Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada pembelian Ikan Nila Merah di UMKM Nila Plaosan.

Kata kunci: *Kualitas produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Regresi Linier Berganda*

MUHAMMAD HILMY RAIHAN AZHARI . 2024. The Effect of Product Quality, Price, and Service Quality on Consumer Satisfaction in the Purchase of Red Tilapia (Case Study of Plaosan Tilapia MSMEs in Tlogoadi Village). Supervised by Nanik Dara Senjawati

ABSTRACT

The aim of the research is to describe the levels of customer satisfaction, product quality, price, and service quality regarding purchase satisfaction at UMKM Nila Plaosan and to analyze the influence of product quality, price, and service quality on customer satisfaction at UMKM Nila Plaosan. This research is descriptive in nature. The instrument testing in the study involves validity and reliability tests. This research is quantitative, utilizing multiple linear regression analysis. The regression results are then analyzed using the coefficient of determination, t-test, and F-test. The findings show that The consumer satisfaction variable based on consumer assessment is at a high level of 82.56%, the product quality variable is at a very high level of 88.78%, and the price variable is at a high level of 81.2%. Meanwhile, the variable of service quality has a very high value, namely 88.2%. The variables of product quality, price, and service quality collectively influence customer satisfaction by 58.4%. Individually, the variables of product quality, price, and service quality significantly affect customer satisfaction in the purchase of Red Tilapia at UMKM Nila Plaosan.

Keyword: *Product Quality, Price, Service Quality, Customer Satisfaction, Multiple Linear Regression*