

**PENGARUH PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO PEMPEK  
HESTY DI DAERAH 26 ILIR PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**



**Diajukan Oleh :**

**INTAN PURNAMA SARI  
NPM.18.01.11.0266**

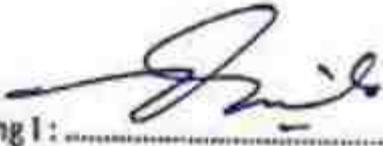
**FALKUTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS TRIDINANTI  
PALEMBANG  
2022**

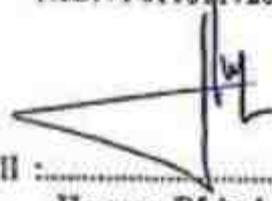
UNIVERSITAS TRIDINANTI  
FAKULTAS EKONOMI  
PALEMBANG

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Intan Purnama Sari  
Nomor Pokok/NIM : 18.01.11.0266  
Jurusan/Prog.Studi : Manajemen  
Mata Kuliah Pokok : Kewirausahaan  
Judul Skripsi : Pengaruh Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Toko pempek Hesty di daerah 26 ilir Palembang

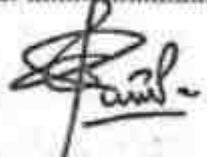
Pembimbing Skripsi

Tanggal 11 april 2022 Pembimbing I :   
Dr. Djatmiko Noviantoro, SE, M.Si  
NIDN : 0110117204

Tanggal 11 april 2022 Pembimbing II :   
Herman E. Crizal, SE, MM  
NIDN : 0202066602

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi  
Tanggal 11 april 2022  
  
Dr. Msy Mikial, SE, M.Si, Ak, CA, CSRS,  
NIDN: 0201018001

Ketua Program Studi  
Tanggal 11 april 2022  
  
Marivam Zanariah, SE, MM  
NIDN : 0212096301

170 / PS / DFE / 22

UNIVERSITAS TRIDINANTI  
FAKULTAS EKONOMI  
PALEMBANG

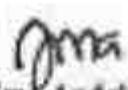
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Intan Purnama Sari  
Nomor Pokok/NIM : 18.01.11.0266  
Jurusan/Prog. Studi : Manajemen  
Mata Kuliah Pokok : Kewirasahaan  
Judul Skripsi : Pengaruh Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Toko pompa Hesty di daerah 26 Ilir Palembang

Penguji Skripsi:

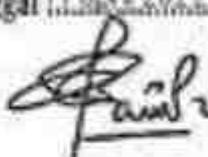
Tanggal 11 april 2022  
Ketua Penguji :  Dr. Djalmla Novlantern, SE, M.Si  
NIDN : 0110117204

Tanggal 11 april 2022  
Penguji I :  Herman Africal, SE, MM  
NIDN : 0202046402

Tanggal 11-4-2022  
Penguji II :  Dr. M. Ima Andriyani, SE, M.Si  
NIDN : 0201018001

Mengesahkan :

  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Tanggal 11 April 2022  
Dr. May Makiel, SE, M.Si, Ak, CA, CSRS,  
NIDN. 0201018001

Ketua Program Studi  
Tanggal 11 April 2022  
  
Marivam Zanariah, SE, MM  
NIDN : 0222096301

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO:**

**“Banyak kegagalan dalam hidup dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka berhenti berjuang dan menyerah”**

### **Kupersembahkan Kepada:**

- Kepada kedua orang tuaku
- Kepada kakak dan perempuanku
- Untuk Sahabat-Sahabat terhaikku
- Dan Alamamaterku

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Intan Purnama Sari  
Nomor Pokok : 1801110266  
Fakultas/rogram Studi : Ekonomi / Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Toko pempek Hesty di daerah 26 ilir Palembang

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis sendiri dengan sesungguhnya dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi ini dan segala konsekuensinya.

Palembang, Maret 2022



Intan Purnama Sari

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan atas kehadiran ALLAH SWT, atas berkat dan rahmat karunia-nya yang senantiasa dilimpahkan kepada kita semua. Sholawat serta salam kita curahkan kepada baginda nabi besar Muhammad SAW yang telah menyampaikan syariat islam kepada seluruh umatnya. Atas izin Allah SWT dan dukungan orang-orang terdekat akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Toko pempek Hesty daerah 26 ilir Palembang.

Maksud dan tujuan dari pada menyelesaikan skripsi ini untuk syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang. Dengan ini penulis mengucapkan Syukur yang sebesar-besarnya kepada Allah Swt dan terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. Msy. Mikial, SE,M.Si,Ak.CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Tridinanti Palembang
2. Ibu Maryam Zanariah, SE, selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang
3. Bapak Dr. Djatmiko Noviantoro,SE.M.Si selaku pembimbing I skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan serta masukan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

4. Bapak Herman Erizal ,SE.MM selaku pembimbing II skripsi yang juga telah memberikan bimbingan serta meluangkan waktu untuk memberikan kritik dan arahan dalam penulisan proposal.
5. Bapak Muhammad Ridwan, SE., MM selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan membantu penulis dengan mengikuti dan menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi Universitas tridinanti Palembang.
6. Kedua orang tua serta saudara kandungku yang telah memberikan semangat serta do'a nasihat terbaik dan dukungan yang tiada hentinya.
7. Kepada teman-teman seperjuangan Andi Wardah, Sri wahyuni, Dwi Satria yang telah bersedia membantu dan menemani selama pembuatan skripsi serta memberikan semangat kepada penulis.
8. Dan kepada My family khususnya Novitasari, Debi Oktavianti,Kelvin Orlando, Muhammad Riyan yang telah memberikan hiburan semata dan telah mendengarkan keluh kesah selama menyelesaikan Skripsi.
9. Kepada Sahabat-sahabat yang telah memberikan moto terbaik selama menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada semua pihak yang tidak mampu saya sebutkan satu-persatu yang telah langsung maupun tidak langsung turut membantu menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam menyusun skripsi ini, yang dikarenakan terbatasnya ilmu pengetahuan dan kemampuan penulis, oleh karena itu penulis dengan senang hati menerima saran dan kritik yang sifatnya membangun dari berbagai pihak, agar penulisan selanjutnya dapat lebih baik.

Palembang, Maret 2022

Intan Purnama sari

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PROPOSAL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PEGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xvi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1 Kajian Teoritis .....	11

2.1.1 Kewirausahaan .....	11
2.1.2 Produk .....	12
1.Pengertian Produk.....	12
2.Indikator Produk .....	13
3.Proses Perencanaan .....	14
2.1.3 Harga.....	15
2.1.3.1 Pengertian Harga .....	15
2.1.3.2 Tujuan Penentuan Harga .....	16
2.1.3.3 Peranan Harga.....	17
2.1.3.4 Metode Penetapan Harga.....	17
2.1.3.5 Indikator Harga.....	19
2.1.3.6 Konsep Harga .....	21
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	22
2.1.4.1 Bentuk- Bentuk Pelayanan .....	22
2.1.4.2 Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	23
2.1.4.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	24
2.1.5 Kepuasan Konsumen .....	26
2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	26
2.1.5.2 Model Kepuasan Konsumen.....	26
2.1.5.3 Cara Pengukuran Kepuasan .....	29
2.1.5.4 Aspek Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	31
2.1.5.5 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen....	32

2.1.5.6	Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	33
2.1.5.7	Indikator Kepuasan Konsumen .....	35
2.2	Penelitian Lain Yang Revalan .....	36
2.3	Kerangka Berfikir .....	49
2.4	Hipotesis .....	40
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
3.1	Tempat Dan Waktu .....	42
3.1.1	Tempat Penelitian .....	42
3.1.2	Waktu Penelitian.....	42
3.2	Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.2.1	Berdasarkan Cara Memperolehnya .....	43
3.2.1.1	Data Primer.....	43
3.2.1.2	Data Sekunder.....	43
3.2.2	Berdasarkan Bentuknya .....	43
3.2.2.1	Data Kuantitatif.....	43
3.2.2.2	Data Kualitatif.....	44
3.3	Populasi, Sampel Dan Sampling .....	44
3.3.1	Populasi .....	44
3.3.2	Sample .....	45
3.3.3	Sampling.....	
3.4	Rancangan Penelitian.....	47
3.5	Variabel Dan Definisi Operasional .....	47

3.5.1 Variabel .....	47
3.5.2 Definisi Operasional.....	48
3.6 Instrumen Penelitian .....	54
3.7 Teknik Analisis .....	55
3.7.1 Uji Normalitas .....	55
3.7.2 Uji Asumsi Klasik .....	56
3.7.2.1 Uji Multikolonieritas .....	56
3.7.2.2 Uji Heteroskedastisitas .....	56
3.7 Analisis Regresi Linier Berganda .....	56
3.8.1 Uji Hipotesis.....	57
3.8.1.1 Uji F.....	57
3.8.1.2 Uji t.....	58
3.8.1.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	58

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian.....	60
4.1.1 Sejarah Singkat 26 Ilir.....	60
4.1.2 Visi dan Misi Pempek 26 Ilir .....	60
4.1.3 Struktur Organisasi.....	60
4.1.4 Uraian Tugas dari Setiap Unit Kerja.....	61
4.1.5 Karakteristik Responden .....	62
1. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin .....	63
2. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan .....	63

3. Karakteristik Responden Menurut Umur.....	64
4.2 Pembahasan .....	65
4.2.1 Teknik Analisis .....	65
4.2.1.1 Uji Normalitas .....	66
4.2.1.2 Uji Asumsi Klasik.....	66
4.2.1.2.1 Uji Multikolonieritas .....	66
4.2.1.2.2 Uji Heteroskedastisitas .....	66
4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	66
4.2.2.1 Uji Hipotesis .....	67
4.2.2.1.1 Uji F.....	67
4.2.2.1.2 Uji t.....	68
4.2.2.2 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	68
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	76
5.2 Saran.....	77

## DAFTAR TABEL

### Tabel

1.1 Produk dan Harga pempek 26 Ilir Palembang .....	5
1.2 Laporan pengunjung priode 2018-2021 .....	5
1.2 Laporan Pendapatan Periode 2018-2021 .....	6
2.1 Penelitian Lain Yang Revalan .....	36
3.1 Waktu Penelitian .....	42
3.2 Variabel Dan Devinisi Operasional.....	48
3.3 Skala Likert .....	55

## DAFTAR GAMBAR

### Gambar

2.1. Gambar Kerangka Berfikir.....	40
------------------------------------	----

## ABSTRAK

**INTAN PURNAMA SARI, Pengaruh Produk, Harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Pempek Hesty di Daerah 26 Ilir Palembang. (dihawah bimbingan bapak Dr. Djatmiko Noviantoro,SE.M.Ssi dan Bapak Herman Efrizal, SE.MM).**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh Produk terhadap kepuasan konsumen. (2) pengaruh Harga terhadap Kepuasan konsumen. (3) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. (4) pengaruh produk,Harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey. Populasi pada penelitian ini adalah data seluruh konsumen Toko Pempek 26 Ilir Kota Palembang. Teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah simple random sampling dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang.Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah di uji validitas dan reabilitas. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil uji parsial diperoleh t hitung Produk sebesar 0,135 dan koefisien regresi 0,184 dengan signifikan sebesar 0,810. (2) Harga berpengaruh terhadap kepuasan. Berdasarkan hasil uji parsial t hitung sebesar 4,154 dan koefisien regresi 0,305 dengan signifikan sebesar 0,000. (3) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil uji parsial t hitung sebesar 29,054 dan koefisien regresi 0,873 dengan signifikan sebesar 0,000. (4) Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian diperoleh F hitung sebesar 0,241 dengan signifikan ( $0,810 < 0,05$ ).

**Kata Kunci : Produk, Harga, kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen**

## ABSTRACT

**INTAN PURNAMA SARI, The Effect of Product, Price and Service Quality on Customer Satisfaction at the Regional Pempek Store 26 Ilir Palembang. (under the guidance of Mr. Dr. Djatmiko Noviantoro, SE.M.Ssi and Mr. Herman Efrizal, SE.MM).**

This study aims to determine: (1) the effect of the product on consumer satisfaction. (2) the effect of price on consumer satisfaction. (3) the effect of service quality on consumer satisfaction. (4) the effect of product, price and service quality on consumer satisfaction. The type of research used in this study is a survey. The population in this study is the data of all consumers of Pempek 26 Ilir Stores in Palembang City. The sampling technique used is simple random sampling with a sample of 100 people. The data collection technique uses a questionnaire that has been tested for validity and reliability. The data analysis technique used to answer the multiple linear regression hypothesis. The results of this study indicate that: (1) The product has an effect on consumer satisfaction. Based on the results of the partial test, the product t count is 0.135 and the regression coefficient is 0.184 with a significance of 0.810. (2) Price affects satisfaction. Based on the results of the partial t-test of 4.154 and the regression coefficient of 0.305 with a significance of 0.000. (3) Service quality has an effect on consumer satisfaction. Based on the results of the partial t-test of 29,054 and the regression coefficient of 0,873 with a significance of 0,000. (4) Product, Price and Service Quality simultaneously have a significant effect on consumer satisfaction. This is evidenced by the test results obtained F count of 0.241 with a significant (0.810 <0.05).

**Keywords: Product, Price, Service Quality, Consumer Satisfaction**

## **RIWAYAT HIDUP**

**Intan Purnama Sari**, dilahirkan di Palembang pada tanggal 01 Januari 1997 dari Ayah Garwali dan Ibu Zainah ia anak ke empat dari empat bersaudara.

Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 2009 di SD negeri 04 Palembang, Sekolah menengah pertama SMP SRIAJAYA NEGARA 2012 Palembang, Sekolah menengah atas diselesaikan

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada zaman modern saat ini, persaingan dunia bisnis semakin ketat membuat para pengusaha mencari strategi untuk memasarkan produknya. Syarat yang harus dipenuhi kewirausahawan agar dapat mencapai sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Selain itu bisnis juga berdampak pada perekonomian masyarakat sehari-hari, banyak sekali unit usaha yang di kembangkan masyarakat baik dengan skala kecil maupun yang skala besar. Fenomena ini diikuti dengan berkembangnya usaha mikro kecil menengah (UMKM) Dalam suatu usaha banyak sekali bentuk berupa barang atau jasa yang ditawarkan.

Di Negara indonesia ini pendidikan merupakan wahana untuk meningkatkan dan mengembangkan generasi-generasi penerus bangsa yang kompetitif. Dalam menanamkan jiwa semangat kewirausahawan tentunya dengan berbagai metode dan strategi. Pada tingkat pemerintah melalui kementerian kordinator perekonomian telah memberikan peraturan kepada seluruh lembaga pendidikan yang ada di indonesia diwajibkan untuk memberikan mata pelajaran atau mata kuliah kewirausahawan tersebut. Profil wirausahawan telah disimpulkan bahwa wirausahawan adalah seseorang yang mementingkan prestasi dan yang menentukan nasib mereka sendiri. Seorang wirausaha harus berani mengambil resiko yang

terkait dengan proses pemulaan. Beberapa wirausahawan terlahir dalam suatu seni mulai dari usaha kecil maupun besar, anda dapat mempelajari perkembangan mulai dari mengasah kemampuan manajemen, mengelola waktu dan keuletan. Berwirausahawan sampai saat ini belum ada definisi yang desepakati bersama para ahli. Hal ini dapat disimak dari adanya perbedaan beberapa definisi antara satu ahli dan ahli lainnya, namun setiap definisi memiliki benang merah yang sama.

Menurut instruksi Presiden RI No.4 tahun 1995 dalam Saiman (2014:43) bahwa kewirausahaan adalah semangat, sikap, perilaku, dan kemampuan seseorang dalam menangani usaha dan atau kegiatan yang mengarah pada upaya mencari, menciptakan, menerapkan cara kerja, teknologi, dan produk baru dengan meningkatkan efisiensi dalam rangka memberikan pelayanan yang baik dan atau memperoleh keuntungan yang lebih besar.

Wirausaha adalah seseorang yang memutuskan untuk memulai suatu bisnis dalam hal dan upaya yang berkaitan dengan menciptakan kegiatan atau usaha dan aktivitas bisnis dasar kemampuan sendiri atau memandirikan bisnis dengan kemauan sendiri. Wirausaha/wiraswasta adalah orang-orang yang memiliki sifat keberanian dalam mengambil resiko terutama menangani usaha atau perusahaannya. Orang-orang ini pada umumnya yang mampu memberikan daya dorong pada perubahan, inovasi dan kemajuan diperekonomian masyarakat Indonesia. Selain itu sukses tidaknya seorang wirausahawan dalam mengelola bisnis atau usahanya tidak hanya dipengaruhi oleh faktor dan banyaknya modal yang dimiliki, dan fasilitas/koneksi/kedekatan dengan

sumbu kekuasaan yang dapat dinikmati. Akan tetapi yang lebih menonjol adalah karena adanya fakta bahwa bisnis atau usahanya dapat dikelola oleh orang yang berjiwa entrepreneur dan tau persis tentang apa, mengapa, dan bagaimana bisnis itu harus dijalankan dan dikelola.

Setiap kewirausahaan harus mampu dituntut bersaing dengan pengusaha lainnya. Salah satu persaingan pada sektor usaha mikro yaitu makanan tradisional seperti usaha toko pempek. Pembuatan makanan tradisional yang khas berasal dari Indonesia ini dilakukan dengan cara yang tidak begitu rumit serta dijual dengan harga yang terjangkau, maka tentunya hal ini akan menarik minat masyarakat sekitarnya. Keberadaan pempek sebagai salah satu makanan tradisional khas Indonesia yang memiliki rasa enak, nikmat, bergizi dan juga mengandung banyak protein dan vitamin yang berasal dari bahan utamanya yaitu ikan dan telur, dan memang sudah banyak dikenal dari masa kemasa sehingga usaha ini memang layak dikembangkan menjadi salah satu kuliner alternatif di kalangan masyarakat Indonesia.

Ditengah persaingan bisnis yang ketat ini diperlukan strategi yang tepat salah satunya adalah pengaruh produk, dapat menentukan pilihan produk yang dibutuhkan, harga yang sesuai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Semakin tinggi tingkat kualitas, dan tingkat harga yang sesuai maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dihasilkan.

Untuk memasarkan produk wirausahaan harus mampu menarik minat konsumen untuk membeli produk yang ditawarkannya, diantaranya dengan melakukan promosi penjualan agar produk dapat dikenal oleh konsumen. Selain pilihan produk, wirausaha juga harus mampu menetapkan harga dengan baik sehingga produk yang dipasarkan dapat bersaing dengan produk lainnya. Harga merupakan hal penting yang harus dilakukan agar target penjualan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Produk yang dirancang dan dipasarkan dengan baik dapat dijual dengan harga tinggi sehingga mampu menghasilkan laba yang besar dan meningkatkan penjualan. Harga yang terlalu rendah biasanya akan dianggap sebagai barang yang bermutu rendah, karena konsumen akan membandingkan harga yang ditawarkan dengan pesaing atau kompetitor. Sementara itu harga yang terlalu tinggi akan membuat pengeluaran yang lebih besar, konsumen akan berfikir dua kali untuk membeli sebuah produk, bahkan mereka akan mengecek dan membandingkan harga dengan pesaing lain.

Toko pempek daerah 26 ilir ini merupakan salah satu toko makanan tradisional yang berada di daerah Sumatra Selatan khususnya di kota Palembang. Tepatnya dekat dengan tempat wisata Benteng Kuto Besak. Tidak hanya itu toko pempek daerah 26 ilir Palembang ini juga salah satu pempek yang paling diminati wisatawan, karena keberadaannya yang sangat dekat dengan sungai musi, hasil perolehan ikan sungai musi inilah yang membuat konsumen sangat tertarik berkunjung dan mencicipi langsung pempek Hesty 26 ilir tersebut, namun demikian meskipun pempek Hesty 26 ilir sangat terkenal harga yang ditawarkan tetaplah terjangkau jika dibandingkan dengan para wirausaha pempek lainnya.

**Tabel 1.1**  
**Produk dan Harga pempek Hesty 26 ilir Palembang**

<b>Produk</b>	<b>Harga</b>
Pempek adaan	1.000
Pempek lenjer kecil	1.000
Pempek pistel	1.000
Pempek kriting	1.000
Pempek kulit	1.000
Pempek telur kecil	1.000
Pempek tahu	1.000
Pempek kapal selam	12.000
Pempek lenjer besar	12.000

Sumber : Diolah oleh penulis (2022)

**Tabel 1.2**  
**Laporan Data Pengunjung Pertahun Priode 2018-2019**

<b>Tahun</b>	<b>Pengunjung</b>
2018	9.000
2019	10.800
2020	7.200
2021	7.020
<b>Jumlah</b>	<b>34.020</b>

**Tabel 1.3**  
**Laporan Pendapatan Bersih Periode 2018-2021**

<b>Tahun</b>	<b>Pendapatan</b>
2018	Rp. 40.217.000
2019	Rp. 45.321.000
2020	Rp. 34.159.000
2021	Rp. 30.268.000

Berdasarkan hasil pengamatan yang peneliti lakukan pada tabel diatas menunjukkan bahwa toko pempek Hesty daerah 26 ilir mengalami masalah yang berkaitan dengan kepuasan konsumen, sehingga sangat mempengaruhi perkembangan toko pempek tersebut, salah satu hal yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah produk. Seperti merek usaha produk yang belum dikenal karena kurangnya melakukan promosi, promosi adalah salah satu sektor penting agar produk dapat dikenal oleh konsumen, pengemasan yang masih manual, yaitu belum tersedianya alat vakum untuk pengepakan produk saat dikirim keluar kota dalam jangka waktu sehari-hari. Adapun salahnya pengadonan bahan baku dalam pembuatan pempek membuat kulit produk yang diberikan belum maksimal seperti tekstur pempek terlalu padat, ikan tidak terasa, dan cuka tidak terlalu kenal.

Selain masalah produk, penetapan harga yang baik juga penting sehingga produk yang dipasarkan dapat bersaing dengan produk lainnya. Berkaitan masalah dengan harga seperti kesesuaian harga, harga yang ditawarkan memang terjangkau

dikalangan masyarakat lain saat ini, namun harga yang ditawarkan tidak sesuai dengan kualitas dan manfaat yang diharapkan konsumen, karena jika dibandingkan dengan tempat lain saat konsumen membeli produk, konsumen bisa mendapatkan kualitas produk yang lebih baik lagi. Keseimbangan kualitas produk yang ditawarkan pempek 26 ilir tidak memiliki keunggulan jika dibandingkan dengan pesaing lainnya. Itulah mengapa konsumen tidak merasakan kepuasan mengenai harga yang diberikan kepada penjual.

Adapun mengenai kualitas pelayanan yang diberikan Toko pempek Hesty 26 ilir ini juga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, salah satunya keandalan layanan yang diberikan masih jauh dengan yang diharapkan konsumen. Karyawan yang tidak mampu memenuhi keinginan pelanggan, layanan tidak memuaskan karena sikap kasir tidak ramah, ketanggapan layanan karyawan yang sangat lambat, tempat yang tidak nyaman, karena kurangnya menjaga kebersihan, jaminan kesopanan karyawan tidak mampu berkomunikasi dengan baik, tidak adanya empati atau tidak memberikan perhatian khusus yang bersifat individual atau pribadi.

Fasilitas yang diberikan juga tidak sesuai dengan harapan konsumen, seperti tidak adanya ruang tunggu bagi konsumen yang ingin membawa pulang, lokasi lingkungan yang ramai dan terlalu berisik yaitu didekat pasar 26 ilir membuat konsumen kurang nyaman sehingga konsumen tidak berminat datang kembali, hal ini membuat kurangnya kesediaan konsumen untuk merekomendasikan kepada keluarga karena produk harga dan layanan tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Dari masalah yang terjadi di Toko pempek Hesty 26 Ilir ini sangat mempengaruhi perkembangan usaha Toko pempek 26 ilir Palembang, jika dibandingkan dengan pesaing lainnya produk yang ditawarkan tidak sesuai dengan kualitas produk yang diberikan, dengan harga yang ditawarkan konsumen bisa mendapatkan pelayanan yang baik sesuai yang diharapkan konsumen. Sehingga wirausahawan tidak memahami apa yang ingin dicapai dan apa yang belum dicapai akibatnya usaha berjalan tanpa sasaran baik.

Berdasarkan fenomena uraian diatas, penulis melaksanakan penelitian dengan judul "Pengaruh Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Pempek Di Daerah 26 Ilir Palembang".

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian yaitu :

1. Apakah produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Toko pempek Hesty didaerah 26 ilir Palembang?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan Konsumen pada Toko pempek Hesty daerah 26 ilir Palembang?
3. Apakah bentuk pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Toko pempek Hesty daerah 26 ilir Palembang?
4. Apakah produk, harga, dan kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Toko pempek Hesty daerah 26 ilir Palembang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah jenis produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Toko pempek Hesty daerah 26 ilir Palembang.
2. Untuk mengetahui apakah bentuk pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada toko pempek Hesty daerah 26 ilir Palembang.
3. Untuk mengetahui apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada toko pempek Hesty daerah 26 ilir Palembang.
4. Untuk mengetahui apakah produk, harga, dan kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Toko pempek Hesty daerah 26 ilir Palembang?

### **1.4 Manfaat penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan diatas, manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Untuk menyalurkan ilmu yang diperoleh dalam proses perkuliahan, mengembangkan pengetahuan di bidang manajemen yaitu khususnya kewirausahaan yang dapat meningkatkan kompetensi diri. Sekaligus untuk

mengetahui penerapan yang terjadi dibangku kuliah dengan realita dilapangan, dan juga sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata I pada Universitas Tridinanti Palembang.

## 2. Bagi Usaha

Dapat memberikan gambaran atau informasi yang dapat berguna bagi wirausaha mengenai ragam produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap pelanggannya, sehingga wirausaha dapat melakukan kebijakan yang baik mengenai kualitas pelayanan dalam kepuasan pelanggan.

## 3. Bagi Almamater

Untuk dapat memberikan bahan referensi dan informasi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan pengaruh produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Igir, F. G., R. E. Tampi, J., & Tarore, H. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Dihatsu Grand Max Pickup. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6.2.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kodit, S. (2013). Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza. *Jurnal EMBA*.
- Prasetio, A. (2012). Pengaruh Kualias Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, 1.4.
- Riyono, & Budiharja, G. E. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Brend Image Terhadap Kepuasan Pembelian Produk Aqua. *Jurnal STIE Semarang*, 8.2.
- Satiadi, P., P.E Saerang, D., & Runtu, T. (2014). Perhitungan Harga Pokok Produksi Dalam Penentuan Harga Jual Pada CV. Minahasa Mantap Perkasa. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 14.2.
- Satria, A. A. (2017). Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Perusahaan A-36. *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 2.1.
- Siman, L. (2014). *Kewirausahaan Teori, Praktik, Dan Kasus-Kasus*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Soewito, Y. (2013). Kualitas Produk, Merek Dan Desain Pengaruhnya Terhadap Keptusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha MIO. *Jurnal EMBA*, 1.3.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sulbahri, M., Mikial, M., & Sa'i, K. (2021). *Pedoman Penulisan Skripsi Dan Laporan Akhir*. Palembang: Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti.
- Tjiptono, I., & Diana, A. (2019). *Kepuasan Pelanggan Konsep, Pengukuran & Strategi*. Yogyakarta: Andi.

- Wulandari, R., & Alananto Iskandar, D. (2018). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Produk Kosmetik. *Jurnal Riset Manajemen Dan Dan Bisnis*, 3.1.
- Zulkarnain, W., & Nurbaiti Amin, N. (2018). Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Terhadap Rema Laundry Dan Simply Fresh Laundry Di Jalan Cikutra Bandung). *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi*, 2.1.