

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
PELAYANAN SERTA DAMPAKNYA PADA KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. SVARNA DIPA CABANG
PALEMBANG**

TESIS

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Magister Manajemen**



Disusun Oleh :

**Nama : NIKE MISTIKA SARI
Npm : 224741025
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TRIDINANTI
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING TESIS

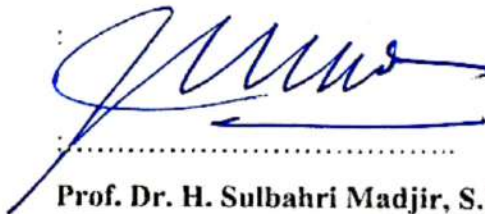
Tesis Ini Telah Disetujui Untuk Diujikan

Nama : Nike Mistika Sari
NPM : 224741025
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Proposal : Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Pelayanan Serta Dampaknya Pada Kepuasan Pelanggan Pada PT. Svarna Dipa Cabang Palembang

Menyetujui :

Pembimbing Proposal Tesis

Tanggal 20/08/23 Pembimbing I



Prof. Dr. H. Sulbahri Madjir, S.E., M.M.
NIDN : 0016035101

Tanggal 20/08/23 Pembimbing II



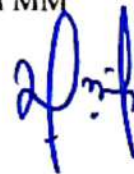
Dr. Djatmiko Noviantoro, SE., M.Si
NIDN : 0110117204

Mengetahui :



Dekan FEB
Dr.-Msy. Mikial, SE., M.Si., Ak., CA., CSRS
NIDN : 0205026401

Kaprodi MM



Dr. Sari Sakarina, SE, M.M., CHRM
NIDN: 0214038501

LEMBAR PENGESAHAN KOMISI PENGUJI TESIS

Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Pelayanan Serta Dampaknya Pada Kepuasan Pelanggan Pada PT. Svarna Dipa Cabang Palembang

Dipertahankan di depan Komisi Penguji Tesis
Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tridinanti

Nama : Nike Mistika Sari
NPM : 224741025
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Menyetujui:

Ketua Penguji :

Prof. Dr. H. Sulbahri Madjir, S.E., M.M.
NIDN : 0016035101

Tanggal Tanda Tangan

25/09/23

Anggota Penguji :

1. Dr. Djatmiko Noviantoro, SE., M.Si
NIDN : 0110117204

20/09/23

2. Dr. Sari Sakarina, S.E., M.M., CHRM
NIDN : 0214038501

20/09/23

Mengetahui:

Palembang,
Dekan FEB

2023



Dr. Msy. Mikial, S.E., M.Si., Ak., CA., CSRS
NIDN : 0205026401

Palembang,

2023

Ketua Program Studi
Magister Manajemen

Dr. Sari Sakarina, S.E., M.M., CHRM
NIDN : 0214038501

ABSTRAK

Nike Mistika Sari, Pegaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Pelayanan Serta Dampaknya Pada Kepuasan Pelanggan Pada “PT. Svorna Dipa cabang Palembang”, Pembimbing Prof. Dr. Sulbahri Madjir, SE., MM. dan Dr.Djtmiko Noviantoro, SE., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan membuktikan serta menganalisa Pengaruh Langsung yaitu Harga dan Kualitas Produk terhadap Pelayanan, Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan, Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan serta Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan yang dimediasi oleh Pelayanan dengan Sampel dalam penelitian ini adalah Pegawai PT. Svorna Dipa cabang Palembang yang berjumlah 68 orang. Analisis data penelitian menggunakan metode statistik deskriptif dan inferensial. Model analisis menggunakan Structural Equation Model (SEM) dengan komposisi Sub-struktur: Harga dan Kualitas Produk sebagai variabel eksogen, Kepuasan Pelanggan variabel endogen, dan Pelayanan sebagai variabel intervening.

Dari hasil pengujian Hipotesis ditemukan sebagai berikut : 1) Harga berpengaruh Terhadap Pelayanan PT. Svorna Dipa cabang Palembang. 2) Kualitas Produk berpengaruh Terhadap Pelayanan PT. Svorna Dipa cabang Palembang. 3) Harga berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Svorna Dipa cabang Palembang. 4) Kualitas Produk berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Svorna Dipa cabang Palembang. 5) Pelayanan berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Svorna Dipa cabang Palembang.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Produk, Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Nike Mistika Sari, Effects of Price and Product Quality on Service and Their Impact on Customer Satisfaction at "PT. Svarna Dipa Palembang branch", Supervising Prof. Dr. Sulbahri Madjir, SE., MM. and Dr.Djatismiko Noviantoro, SE., M.Si.

This study aims to determine and prove and analyze the direct effect of price and product quality on service, the effect of price and product quality on customer satisfaction, the effect of service on customer satisfaction and the effect of price and product quality on customer satisfaction mediated by service with the sample in the study. This is an employee of PT. Svarna Dipa Palembang branch, totaling 68 people. Analysis of research data using descriptive and inferential statistical methods. The analysis model uses the Structural Equation Model (SEM) with the sub-structure composition: Price and Product Quality as exogenous variables, Customer Satisfaction as endogenous variables, and Service as intervening variables.

From the results of testing the hypothesis found as follows: 1) Prices affect the services of PT. Svarna Dipa Palembang branch. 2) Product Quality influences PT. Svarna Dipa Palembang branch. 3) Prices affect Customer Satisfaction PT. Svarna Dipa Palembang branch. 4) Product Quality Affects Customer Satisfaction PT. Svarna Dipa Palembang branch. 5) Services affect Customer Satisfaction PT. Svarna Dipa Palembang branch.

Keywords: Price, Product Quality, Service and Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji Dan Syukur Kepada Allah Swt, Atas Limpahan Rahmat Dan Hidayah- Nya Sehingga Tesis Yang Berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Svarna Dipa cabang Palembang” dapat diselesaikan dengan baik.

Tesis ini ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan mendapatkan gelar Magister Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Magister Manajemen Universitas Tridinanti. Penyelesaian Tesis ini melibatkan banyak pihak yang telah memberikan bantuan, baik langsung maupun tidak langsung, moril maupun materil. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih kepada :

1. Ketua Yayasan Pendidikan Nasional Tridinanti Palembang Bapak Prof. H. Mahmud Hasjim, MME.
2. Rektor Universitas Tridinanti Bapak Prof. Dr. Ir. H. Edizal AE, M.S.
3. Dekan Fakultas Ekonomi Ibu Dr. Msy. Mikial, SE., M.Si., Ak., CA., CSRS
4. Kepala Prodi Magister Manajemen Ibu Dr. Sari Sakrina, SE., MM.
5. Direktur Program Pascasarjana MM-UTP Dr. Djatmiko Noviantoro, SE., M.Si
Sekaligus Pembimbing II
6. Pembimbing I Prof. Dr. Sulbahri Madjir, SE., MM. yang senantiasa meluangkan waktu, pikiran dan tenaganya untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan Tesis ini.
7. Para Dosen yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penulisan Tesis ini.

8. Kedua orang tua yang senantiasa memberikan doa dan semangat

Penulis menyadari mungkin dalam Tesis ini masih terdapat banyak kekurangan, untuk itu diharapkan tanggapan dan masukan dari berbagai pihak sebagai bahan perbaikan dengan harapan dan pada akhirnya Tesis ini dapat disajikan sebagai buah karya yang bermanfaat bagi masyarakat di bidang SDM.

Palembang, 2023

Nike Mistika Sari

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING TESIS	ii
LEMBAR PENGESAHAN KOMISI PENGUJI TESIS	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
RIWAYAT HIDUP.....	xiii
SURAT PERNYATAAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Pembatasan Masalah.....	5
A. Perumusan Masalah	6
B. Tujuan Penelitian	6
C. Kegunaan Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELTIAN.....	9
A. Kajian Pustaka	9
1. Harga.....	9
a. Pengertian Harga	9
b. Peranan Harga.....	10
c. Metode Penetapan Harga.....	10
d. Tujuan Penetapan Harga.....	11
e. Konsep Harga.....	12
f. Dimensi Harga	13
g. Indikator Harga	14
2. Kualitas Produk.....	14
a. Pengertian Kualitas Produk.....	14
b. Arti Penting Produk	16

c.	Dimensi Kualitas Produk	18
d.	Indikator Kualitas Produk	20
3.	Pelayanan	20
a.	Pengertian Pelayanan	20
b.	Karakteristik Pelayanan	21
c.	Dimensi Pelayanan	22
d.	Indikator Pelayanan.....	23
4.	Kepuasan Pelanggan	24
a.	Pengertian Kepuasan Pelanggan.	24
b.	Metode Pengukuran Kepuasa Pelanggan	25
c.	Faktor Yang Menentukan Tingkat Kepuasan	26
d.	Aspek-Aspek Kepuasan Pelanggan	27
e.	Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	28
f.	Indikator kepuasan konsumen.....	28
B.	Hasil Penelitian Yang Relevan	29
C.	Kerangka Berpikir.....	36
D.	Hipotesis	39
BAB III	METODEOLOGI PENELITIAN	40
A.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	40
1.	Tempat	40
2.	Waktu Penelitian.....	40
B.	Desain Penelitian	41
C.	Populasi, Sampel, dan Sampling.....	41
1.	Populasi.....	41
2.	Sampel dan Sampling	42
D.	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	44
1.	Sumber Data	44
2.	Teknik Pengumpulan Data.....	45
E.	Variabel dan Definisi Operasional.....	46
1.	Variabel.....	46
2.	Definisi Operasional	47
F.	Teknik Analisis Data	54
1.	Analisa Outer model	58
2.	Analisa Inner Model	59

3.	Analisis Jalur (Path Analysis).....	60
G.	Hipotesis Statistik	63
BAB IV	HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	65
A.	Hasil Analisis	65
1.	Deskriptif Data Demografis Responden	65
2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Toko	66
3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Toko	67
4.	Karakteristik Jenis Produk	67
5.	Deskriptif Data Jawaban Responden	68
6.	Analisis Statistik Inferensial	70
a.	Analisa Outer Model	70
1)	Uji Validitas	70
2)	Uji Reliabilitas	78
b.	Analisa Inner Model.....	80
1)	R Squaer (R^2).....	80
2)	F Square (F^2).....	81
c.	Uji Hipotesis	83
B.	Pembahasan Hasil	88
BAB V	KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	93
A.	KESIMPULAN.....	93
B.	IMPLIKASI	94
C.	SARAN	95
	DAFTAR PUSTAKA	97
	LAMPIRAN.....	100

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan Pada PT. Svorna Dipa cabang Palembang	2
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	40
Tabel 3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	49
Tabel 3.3 Secoring Untuk Jawaban Kuesioner	54
Tabel 3.4 Pengambilan Keputusan Dalam Uji t-statistic	64
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Karyawan Toko	66
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Toko	67
Tabel 4.3 Karakteristik Jenis Produk	68
Tabel 4.4 Kategori Jawaban	69
Tabel 4.5 Kategori Jawaban Responden	69
Tabel 4.6 Outer Loadings PLS Algorithm	73
Tabel 4.7 Average Variance Extracted (AVE).....	74
Tabel 4.8 Nilai Discriminant Validity (Cross Loading).....	77
Tabel 4.9 Koefisien Reliabilitas Alpha Cronbach.....	79
Tabel 4.10 Uji Realibilitas	80
Tabel 4.11 Nilai R Square (R^2)	82
Tabel 4.12 F-Square (F^2).....	83
Tabel 4.13 Uji Hipotesis.....	84
Tabel 4.14 Uji Indirect Effect	87

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	38
Gambar 3.1 Diagram Jalur	61
Gambar 4.4 Full Model Setelah di Kalkulasi.....	72
Gambar 4.5 Uji T-Statistik Antar Variabel	86

RIWAYAT HIDUP

Nike Mistika Sari, dilahirkan di Tanjung raman, 21 mei 1992, merupakan anak ketiga dari bapak Robinson dan ibu Nurliyati

Sekolah Dasar Diselesaikan pada tahun 2004 di SD Negeri 09 Pendopo Lintang empat Lawang, Sekolah Menengah Pertama Diselesaikan Tahun 2007 di SMP Negeri 2 Pnedopo dan Selanjutnya menyelesaikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 01 Pendopo Pada Tahun 2010, melanjutkan strata 1 1 di Universitas Tamansiswa Palembang, Memasuki Program Pascasarjana Magister Manemen Universitas Tridinanti Palembang pada tahun 2022

Palembang, 2023
Yang menyatakan

Nike Mistika Sari

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nike Mistika Sari
NPM : 224741025
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Tesis : Pagaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Pelayanan Serta Dampaknya Pada Kepuasan Pelanggan Pada PT. Svarna Dipa cabang Palembang

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Tesis yang saya susun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (MM) dari Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen Universitas Tridinanti seluruhnya adalah hasil karya saya sendiri.
2. Apabila ada bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain, akan saya tulis sumbernya dengan jelas, sesuai norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.
3. Jika di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis yang saya susun ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan Gelar Akademik Magister Manajemen (MM) yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dalam keadaan sadar dengan rasa tanggung jawab tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 2023

Yang menyatakan



Nike Mistika Sari
Nike Mistika Sari

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

PT. Svarna Dipa cabang Palembang sebagai salah satu perusahaan yang memiliki potensi cukup tinggi agar dapat bersaing dengan distributor elektronik lainnya. PT. Svarna Dipa merupakan perusahaan swasta yang bergerak dalam bidang Distributor Elektronik yang saat ini sedang berkembang pesat. PT. Svarna Dipa cabang Palembang menjual elektronik seperti televisi, kipas angin, kulkas, microwave atau oven, mesin cuci, water dispenser, blender, Air Conditioner (AC) dan masih banyak lagi elektronik lainnya. Untuk dapat bertahan dan berkembang, pengelola bisnis penjualan alat elektronik dituntut untuk mampu menciptakan keunggulan bersaing atas harga dan kualitas produk dalam upaya memuaskan pelanggan dan menghadapi persaingan dalam bisnis ini. Apabila tuntutan ini tidak terpenuhi maka bisnis ini tidak akan dapat bertahan hidup. Dalam kondisi ini hanya usaha penjualan alat elektronik yang memiliki daya saing tangguh yang akan mampu bertahan hidup dan berkembang. Selain keunggulan bersaing, strategi pemasaran yang efektif harus menjadi perhatian, yang meliputi upaya mendatangkan pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada, dimana mempertahankan pelanggan yang sudah ada menjadi prioritas, karena lebih mudah mempertahankan pelanggan yang sudah ada dari pada mendatangkan pelanggan baru.

Kepuasan pelanggan sangat penting dilakukan oleh PT. Svarna Dipa cabang Palembang agar dapat meningkatkan penjualan dan menguntungkan bagi perusahaan, namun dalam 3 bulan terakhir terdapat penurunan pelanggan yang datang hal ini berdampak pada kepuasan pelanggan yang menurun, berikut ini akan diuraikan secara lengkap data penurunan pelanggan PT. Svarna Dipa cabang Palembang sebagai berikut:

Tabel 1.1
Jumlah Pelanggan Pada PT. Svarna Dipa cabang Palembang Bulan
Maret – Mei 2023

Bulan	Banyak pelanggan
Maret	322
April	281
Mei	215
Total	818

Berdasarkan tabel diatas diketahui terdapat penurunan toko pelanggan yang datang pada PT. Svarna Dipa cabang Palembang dilihat dari bulan maret 2023 terdapat 322 toko pelanggan yang datang, menurun pada bulan april dengan jumlah 281 toko pelanggan yang datang dan menurun kembali pada bulan mei 2023 dengan 215 toko pelanggan yang datang, berdasarkan data yang didapat terdapat penurunan

kepuasan pelanggan dalam tiga bulan belakangan ini, hal ini harus menjadi perhatian pimpinan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan agar penjualan pada PT. Svarna Dipa cabang Palembang kembali meningkat dan dapat bersaing di pasaran. Contoh menurunnya kepuasan pelanggan dilihat dari toko herman yang mengeluhkan tentang harga jual yang ditawarkan oleh PT. Svarna Dipa cabang Palembang. Berikut ini akan dibahas beberapa keluhan toko pelanggan yang terkait harga, kualitas produk, dan pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang datang ke PT. Svarna Dipa cabang Palembang. Berdasarkan penelitian langsung yang dilakukan peneliti bahwa harga yang ditawarkan PT. Svarna Dipa cabang Palembang cukup mahal di banding pesaing lainnya seperti harga Air Conditioner (AC) yang dijual oleh PT. Svarna Dipa cabang Palembang berkisaran Rp 2.900.000 sedangkan pesaing distributor yang lain hanya menjual sekitar Rp 2.500.000 harga yang lebih tinggi disbanding harga jual pesaing membuat toko pelanggan banyak mengeluh soal harga yang ditawarkan PT. Svarna Dipa cabang Palembang, sehingga sering menjadi keluhan toko pelanggan, hal ini harus menjadi perhatian pimpinan agar dapat membuat strategi harga yang diterapkan seperti memberikan beberapa diskon untuk toko pelanggan yang memiliki tingkat pembelian tinggi tentu hal tersebut akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan penelitian langsung bahwa banyak pelanggan yang mengeluh tentang kualitas produk yang ditawarkan oleh PT. Svarna Dipa cabang Palembang karena banyaknya produk yang dicari oleh toko pelanggan tidak tersedia pada PT. Svarna Dipa cabang Palembang seperti produk dengan merek Philips dan

Panasonic, PT. Svarna Dipa cabang Palembang hanya menyediakan beberapa produk elektronik dan tipe elektronik dengan merek politron, sharp, miyako, cosmos, LG, Maspion, rinnai dan Samsung, tetapi dalam merek-merek tersebut tidak semua produknya dijual pada PT. Svarna Dipa cabang Palembang contohnya produk merek Samsung dan LG hanya menjual televisi dan AC, tetapi untuk merek polytron ,miyako, kosmos PT. Svarna Dipa cabang Palembang menyediakan berbagai tipe elektronik. Tentunya hal tersebut membuat toko pelanggan mengeluhkan banyaknya produk yang dicari tetapi tidak disediakan oleh PT. Svarna Dipa cabang Palembang, hal tersebut harus menjadi perhatian agar PT. Svarna Dipa cabang Palembang menyediakan beberapa produk yang sering dicari oleh toko pelanggan, agar para toko pelanggan puas atas kualitas produk yang dicarinya dan tidak mencari produk yang mereka butuhkan pada distributor pesaing lainnya, dan dapat meningkatkan penjualan yang ada pada PT. Svarna Dipa cabang Palembang.

Berdasarkan penelitian langsung bahwa toko pelanggan sering merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan oleh beberapa karyawan PT. Svarna Dipa cabang Palembang seperti kurangnya loyalitas pelanggan yang diberikan oleh PT. Svarna Dipa cabang Palembang sebagai toko langganan terkesan sangat minim hal tersebut dapat dilihat dari kurangnya *Service excellent* yang diberikan kepada toko pelanggan seperti mengadakan *tour* pada toko pelanggan yang membeli produk terbanyak, hal tersebut bertolak belakang dengan distributor pesaing yang sering mengadakan *tour* dan pemberian hadiah, ini harus menjadi perhatian pimpinan PT. Svarna Dipa cabang Palembang agar meningkatkan pelayanan yang

diberikan khususnya pada toko pelanggan dengan memberikan apresiasi kepada toko pelanggan agar merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul **“Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Pelayanan Serta Dampaknya Pada Kepuasan Pelanggan Pada PT. Svarna Dipa cabang Palembang”**.

B. Identifikasi Masalah

Beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Terjadinya penurunan tingkat penjualan dikarenakan harga yang ditawarkan cukup tinggi.
2. Kualiatas produk yang ditawarkan menurun.
3. Kurang rama nya karyawan kepada pelanggan yang datang
4. Kurangnya pelayanan yang diberikan karyawan terhadap pelanggan yang datang sehingga kepuasan pelanggan menurun
5. Kurang terpenuhinya harapan pelanggan yang datang

C. Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini tidak meluas dan lebih terarah, maka peneliti membatasi masalah penelitan yaitu hanya mengenai Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Pelayanan Serta Dampaknya Pada Kepuasan Pelanggan Pada PT. Svarna Dipa cabang Palembang.

A. Perumusan Masalah

Adapun masalah yang akan diselesaikan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh Harga Terhadap Pelayanan Pada PT. Svarna Dipa cabang Palembang?
2. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Produk Terhadap Pelayanan Pada PT. Svarna Dipa cabang Palembang?
3. Apakah terdapat pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Svarna Dipa cabang Palembang?
4. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Svarna Dipa cabang Palembang?
5. Apakah terdapat pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Svarna Dipa cabang Palembang?

B. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan melihat pengaruh Harga Terhadap Pelayanan Pada PT. Svarna Dipa cabang Palembang.
2. Untuk menganalisis dan melihat pengaruh Kualitas Produk Terhadap Pelayanan Pada PT. Svarna Dipa cabang Palembang.
3. Untuk menganalisis dan melihat pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Svarna Dipa cabang Palembang.

4. Untuk menganalisis dan melihat pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Svorna Dipa cabang Palembang.
5. Untuk menganalisis dan melihat pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Svorna Dipa cabang Palembang.

C. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Praktis

Bagi pihak yang terkait dengan penelitian ini dapat mengembangkan Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Pelayanan Serta Dampaknya Pada Kepuasan Pelanggan Pada PT. Svarna Dipa cabang Palembang, sehingga dapat memberikan informasi secara cepat, akurat dan relevan agar dapat membantu dalam proses pengambilan keputusan.

2. Kegunaan Akademis

Secara akademis di harapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat diantaranya:

1. Bagi pengembangan ilmu pengetahuan, dapat memberikan suatu karya peneliti baru yang dapat mendukung Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Pelayanan Serta Dampaknya Pada Kepuasan Pelanggan.
2. Bagi peneliti dapat menambah wawasan dengan mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh secara teori di lapangan

Bagi peneliti lain dapat dijadikan sebagai acuan terhadap pengembangan ataupun pembuatan dalam penelitian yang sama

DAFTAR PUSTAKA

- Ichsan, R. N., & Nasution, L. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Kurnia Aneka Gemilang Tanjung Morawa Effect Of Quality Of Service And Price On Customer Satisfaction In PT. Kurnia Aneka Gemilang Tanjung Morawa. *Sumber*, 12(720.021), 2016.
- Indrasari. (2019). pemasaran dan kepuasan pelanggan. Surabaya: Unitoro Press.
- Kasengkang, D., Moniharapon, S., & Mandagie, Y. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Bri Mobile (Brimo) Terhadap Kepuasan Nasabah Bri Unit Tumpaan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 11(1), 1075-1084.
- Narulita, C. S., & Wiyata, M. T. (2020). Pengaruh Loyalitas Pelanggan dan Kualitas Produk Terhadap Kualitas Pelayanan Provider Telkomsel di Kota Sukabumi. *Winter Journal: IMWI Student Research Journal*, 1(2), 82- 93.
- Noviyanti, I., Sunarsi, D., & Wijoyo, H. (2021). Pengaruh Harga dan Lokasi Terhadap pelayanan Pada Alfamart Cabang Cipondoh. *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology*, 4(1), 43-54.
- Prilano, K., Sudarso, A., & Fajrillah, F. (2020). Pengaruh Harga, Keamanan dan Promosi Terhadap Pelayanan Toko Online Lazada. *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 1(1), 1-10.
- Putrana, I. W., Wajdi, M., & Saraswati, K. W. (2022, February). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. In *Forum Manajemen* (Vol. 20, No. 1, pp. 109-118).

- Rahardjo, D. T., & Yulianto, A. E. (2022). Pengaruh Citra Merek, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mie Setan Di Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 11(8).
- Rahmadi. (2011). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin: Antasari Press.
- Rahellea, S. L., & Rianto, M. R. (2023). Literatur Review: Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Loyalitas terhadap Kepuasan Konsumen Kopi Nako. *Studi Ilmu Manajemen dan Organisasi*, 4(1), 63-73.
- Ristiawan, D., & Hartono, D. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Dan Responsibilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Omid Health Style: *Jurnal Ilmiah Pendidikan dan Ekonomi*, 7(01), 1-9.
- Rosnaini Daga. (2017). *Kepuasan Pelanggan*. Sulawesi Selatan : Global Research And Consulting Institute.
- Septi, R. D. (2020). *Manajemen Pelayanan*. Jogjakarta: Pustaka Belajar.
- Setiawan, W., & Safitri, K. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Minat Beli Ulang Beras Batang Gadis Di Agen S. Riyadi Melalui pelayanan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 3(3), 223-231.
- Setiawan, D., & Bahrin, K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Kerupuk Rambak Kecamatan Ketahun Bengkulu Utara. (*JEMS*) *Jurnal Entrepreneur dan Manajemen Sains*, 4(1), 99-108.
- Setiawan, F. B., Udayana, I. B. N., & Maharani, B. D. (2023). Analisis Pengaruh Store Atmosphere, Persepsi Harga, dan Kualitas Produk terhadap

- Kepuasan Pelanggan Pada Cafe Basabasi Yogyakarta. J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains), 8(1), 470-479.
- Sugiyono, P. D. (2013). metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d. bandung: Alfabeta, cv.
- Sukma, A., Hermina, N., & Novan, D. (2020). Pengaruh Produk, Distribusi Dan Digital Marketing Terhadap Pelayanan Umkm Binaan Kadin Jabar Pada Situasi Covid-19. *Manners*, 3(2), 91-102.
- Tjiptono, F. (2022). manajemen dan strategi kepuasan pelanggan. yogyakarta: andi yogyakarta (anggota IKAPI).
- Zakaria, D. G., & Suwitho, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 6(4).
- Zulian Yamit. (2018). Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Yogyakarta: Ekonisia.