

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA UD. DUA PUTRA MANDIRI DI MATARAMAN

Afrian Safitri¹, Farida Yulianti², Dwi Wahyu Artiningsih³

¹Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, NPM18310318

²Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, NIDN1121076901

³Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, NIDN1119056501

*Email: afrians60@gmail.com

ABSTRAK

Afrian Safitri, 2021, Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada UD. Dua Putra Mandiri di Mataraman. Pembimbing I : Hj. Farida Yulianti, pembimbing II : Dr. Dwi Wahyu Artiningsih Penelitian ini bertujuan untuk menguji: (1) kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen UD. Dua Putra Mandiri di Mataraman, (2) harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen UD. Dua Putra Mandiri di Mataraman dan (3) kualitas produk dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen UD. Dua Putra Mandiri di Mataraman.

Rancangan penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang masih melakukan transaksi pembelian produk di UD. Dua Putra Mandiri di Mataraman, pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel jenuh, yaitu semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel yang berjumlah sebanyak 50 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan metode kuesioner (google form), metode observasi, metode wawancara dan dokumentasi. Analisis data menggunakan teknik analisis regresi berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan: (1) kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen UD. Dua Putra Mandiri di Mataraman, (2) harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen UD. Dua Putra Mandiri di Mataraman dan (3) kualitas produk dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen UD. Dua Putra Mandiri di Mataraman.

Kata kunci : Kualitas produk, Harga, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Afrian Safitri, 2021, *Effect of Product Quality and Price on Consumer Satisfaction at UD. Dua Putra Mandiri in Mataraman. Supervisor I : Hj. Farida Yulianti, S.E., M.M, supervisor II : Dr. Dwi Wahyu Artiningsih, SE, M.M This study aims to determine the effect of product quality and price on consumer satisfaction at UD. Dua Putra Mandiri in Mataraman. The population in this study are customers who still make product purchases at UD. Dua Putra Mandiri in Mataraman, the sampling in this study used a saturated sample, all members of the population were used as a sample of 50 respondents. Data collection techniques using questionnaires (google form), observation methods, interview methods and documentation. Data analysis using multiple regression analysis techniques.*

The results of this study indicate that product quality and price together have a significant effect on consumer satisfaction at UD. Dua Putra Mandiri in Mataraman, while the product quality and price partially have a significant effect on customer satisfaction at UD. Dua Putra Mandiri in Mataraman.

Keywords: Product quality, price, consumer satisfaction

PENDAHULUAN

Di dalam dunia persaingan Industri kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi suatu perusahaan, hal ini dikarenakan bisnis pasti akan berjalan lancar apabila perusahaan memperhatikan kepuasan konsumen saat menerima produk atau jasa yang diberikan perusahaan

Jika konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diberikan, ada kemungkinan akan menjadi pelanggan tetap yang setia terhadap satu perusahaan. Karena itu sebagai pemilik usaha, memperhatikan kepuasan konsumen sangat penting untuk merencanakan rencana bisnis ke depannya.

Pada dasarnya, kualitas produk adalah satu dari sekian banyaknya faktor terpenting dalam menjalankan suatu bisnis, yang mana kualitas produk sangat menentukan tingkat kepuasan konsumen dan juga masa depan perusahaan Anda.

Adanya pergerakan bisnis yang dinamis membuat setiap perusahaan untuk bisa terus meningkatkan inovasinya dalam mengembangkan produk yang ditawarkan ke konsumen serta terus meng-update teknologi yang digunakan oleh perusahaan guna mengembangkan kualitas produk yang ditawarkannya.

Kualitas produk adalah suatu kondisi fisik, sifat, dan fungsi produk, baik itu produk barang atau produk layanan jasa, berdasarkan tingkat mutu yang disesuaikan dengan durabilitas, reliabilitas, serta mudahnya penggunaan, kesesuaian, perbaikan serta komponen lainnya yang dibuat untuk memenuhi kepuasan dan juga kebutuhan pelanggan.

Harga merupakan suatu nilai yang dibuat untuk menjadi patokan nilai suatu barang. Harga cukup memiliki pengaruh yang besar terhadap permintaan barang, bagaimana yang telah dijelaskan dalam hukum permintaan “ Jika harga semakin murah maka barang yang diminta akan semakin banyak dan sebaliknya jika harga semakin mahal maka barang yang diminta semakin sedikit “. Harga juga merupakan suatu penentu bagi permintaan barang dan untuk menentukan posisi persaingan penjualan di pasar.

Di dalam perjalanan-nya UD. Dua Putra Mandiri terus mengembangkan skill juga kemampuan manajemen dengan tujuan untuk terus bersaing dengan perusahaan industry lainnya, karena diketahui terdapat setidaknya 6 perusahaan pesaing di daerah yang berkecimpuk di usaha karoseri yang sama.

Setiap perusahaan pesaing memiliki strategi juga teknik pemasaran yang berbeda2 sama seperti UD. Dua Putra Mandiri yang fokus untuk mendapatkan kepuasan konsumen dengan cara meningkatkan kualitas produk serta harga yang diberikan.

Berdasarkan judul di atas maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian yang diberi judul PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA UD. DUA PUTRA MANDIRI DI MATARAMAN.

METODE

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan metode asosiatif, karena adanya variabel-variabel yang akan ditelaah pengaruh serta tujuannya untuk menyajikan gambaran secara terstruktur, Penelitian ini dilakukan di UD. Dua Putra Mandiri di Mataraman yang salah satu perusahaan yang bergerak dalam produksi karoseri. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 50 orang. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh. Sugiyono (2011) menjelaskan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel penelitian ini adalah pelanggan tetap pada UD. Dua Putra Mandiri di Mataraman yang berjumlah 50 orang. Pengukuran variabel penelitian ini menggunakan cara penilaian dari kuesioner masing-masing variabel kualitas produk dan harga dengan menggunakan angket skala *Likert* dengan interval skala 1-5. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Analisis Deskriptif dan Analisis Regresi Linear Berganda. Pengujian Hipotesis dengan Uji t yang bertujuan untuk menguji pengaruh variabel bebas (kualitas produk dan harga) terhadap variabel terikat (kepuasan konsumen) secara parsial (sendiri).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan dari hasil pengujian dengan menggunakan regresi berganda pada pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen didapati hasil sebagai berikut:

Tabel 1
Hasil Analisis Regresi Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.475	1.232		2.009	.050
	Harga	.387	.115	.416	3.362	.002
	Kualitas produk	.417	.122	.424	3.428	.001
a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen						

Berdasarkan tabel di atas, maka diperoleh persamaan regresi adalah sebagai berikut:

$$Y = 2.475 + 0.387X_1 + 0.417X_2$$

Dari persamaan di atas berarti bahwa nilai konstanta yang dihasilkan sebesar 2.475 mengindikasikan bahwa jika nilai variabel kualitas produk dan harga dianggap konstan, maka nilai kepuasan konsumen pada UD. Dua Putra Mandiri di Mataraman adalah sebesar 2.475.

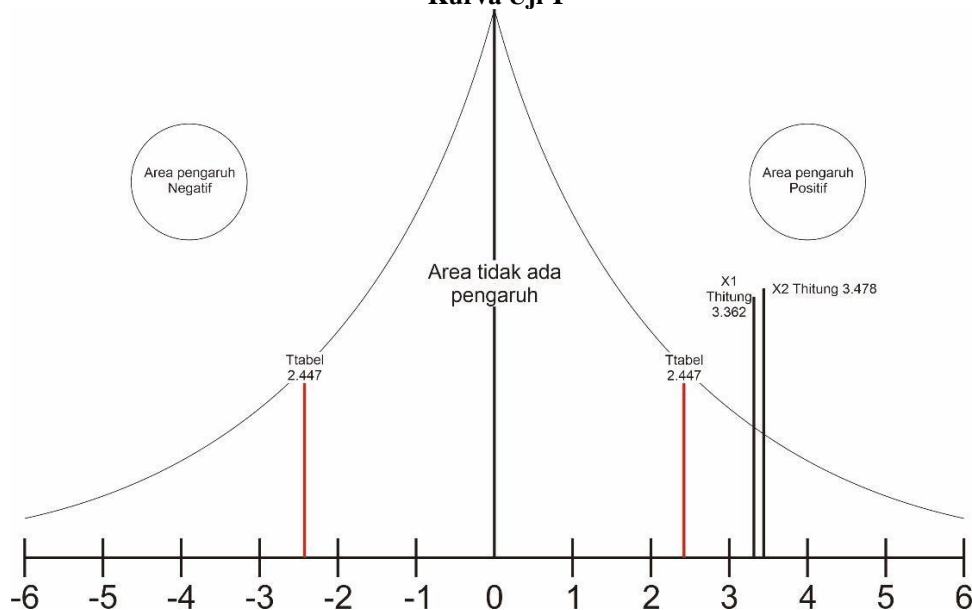
Nilai koefisien regresi kualitas produk sebesar 0.387 artinya kualitas produk mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen pada UD. Dua Putra Mandiri di Mataraman karena koefisien regresi variabel bernilai positif. Hal ini berarti setiap kenaikan nilai kualitas produk sebesar 1% maka kepuasan konsumen pada UD. Dua Putra Mandiri di Mataraman akan meningkat sebesar 0.387%. Artinya semakin baik kualitas produk maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen pada UD. Dua Putra Mandiri di Mataraman.

Nilai koefisien regresi harga sebesar 0.417 artinya harga mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen pada UD. Dua Putra Mandiri di Mataraman karena koefisien regresi variabel bernilai positif. Hal ini berarti penurunan harga sebesar 1% maka kepuasan konsumen pada UD. Dua Putra Mandiri di Mataraman akan meningkat sebesar 0.417%. Artinya semakin murah harga maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen pada UD. Dua Putra Mandiri di Mataraman.

1. Uji Signifikanse Parameter Individual (Uji T)

Hasil dari uji t dengan menggunakan aplikasi SPSS menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} variabel harga sebesar 3.362, variabel kualitas produk sebesar 3.428, sedangkan untuk nilai sig. masing-masing variabel independen adalah 0,002; dan 0,01. Sementara itu, nilai t_{tabel} adalah 2.447 (dari perhitungan tingkat kepercayaan dibagi 2 : jumlah responden dikurangi jumlah variabel independen dikurangi 1 = $0,05/2 : n - k - 1 = 0,05/2 : 9 - 2 - 1 = 0,025 : 6$).

Gambar 1
Kurva Uji T



2. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Hasil perhitungan uji f menggunakan program SPSS didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 2
Hasil Uji F

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	28.748	2	14.374	32.524	.000a
	Residual	20.772	47	.442		
	Total	49.520	49			
a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Harga						
b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen						

Berdasarkan *output* di atas diketahui nilai signifikansi (*sig.*) untuk pengaruh variabel (X1) dan (X2) secara simultan (bersama – sama) berpengaruh terhadap variabel (Y) adalah sebesar $0.000 < 0.05$ dan nilai $f_{hitung} 32.524 > f_{tabel} 2.80$, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variabel (X1) dan (X2) secara simultan (Bersama – sama) berpengaruh terhadap variabel (Y). Kesimpulannya bahwa kualitas produk dan harga secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen UD. Dua Putra Mandiri di Mataraman.

3) Uji Koefisien Determinasi (R₂)

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS 16.0 dapat dilihat rangkuman hasil penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 3
Hasil Uji R (Koesfisien Determinansi)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.762 ^a	.581	.563	.66480
a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Produk				

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai R Square sebesar 0.762 hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel (X1) dan (X2) secara simultan (bersama- sama) berpengaruh terhadap variabel (Y) dengan persentase sebesar 58.1%.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisa deskriptif, diketahui dari 50 jawaban responden yang diteliti yaitu konsumen dari UD. Dua Putra Mandiri di Mataraman adalah laki – laki yang berumur 30 – 39 tahun dengan Pendidikan terakhir SMA yang bekerja sebagai wiraswasta.

Pengaruh secara parsial (sendiri) dan simultan (bersama) dari kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan konsumen UD. Dua Putra Mandiri di Mataraman dapat dilihat melalui teknik analisis regresi.

Berdasarkan dari hasil penelitian di atas dapat dinyatakan bahwa H1 diterima, yang artinya terdapat pengaruh signifikan variabel (X1) terhadap variabel (Y) atau kualitas produk yang baik memiliki pengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen dikarenakan semakin baik kualitas yang didapatkan oleh konsumen maka harapan atau keinginan konsumen akan terpenuhi dan memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen sehingga konsumen akan merasa puas dan percaya serta akan tetap menjadi pelanggan setia dari UD. Dua Putra Mandiri di Mataraman.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh Majid (2019), berpendapat bahwa Variabel Kualitas Produk mempunyai arah koefisien yang bertanda positif terhadap Kepuasan konsumen dengan nilai sebesar 0,312 yang berarti bahwa jika Kualitas Produk semakin baik maka kepuasan konsumen akan mengalami peningkatan. sehingga kesimpulannya adalah diterimanya H1 atau dengan kata lain kualitas produk mempunyai pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen.

Begitu juga menurut Anggraeni, Kumadji & Sunarti (2016), sependapat dengan hasil penelitian lainnya bahwa harga merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

Dari hasil penelitian yang telah didapatkan dapat dinyatakan bahwa H2 diterima yang berarti terdapat pengaruh secara signifikan dari variabel (X2) terhadap variabel (Y) atau harga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan dapat diindikasikan jika semakin menarik harga yang ditawarkan kepada konsumen maka kepuasan konsumen Ketika mendapatkan barang yang diterima akan meningkat.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh Nugroho (2011), berpendapat bahwa Hasil uji hipotesis yang telah dilakukan, ternyata terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel harga terhadap kepuasan konsumen, Harga sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Konsumen menggunakan harga sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan pembelian suatu produk, kapan sebaiknya pembelian dilakukan serta berapa besar kebutuhan akan produk yang dibeli sesuai dengan kemampuan daya beli konsumen.

Di dukung juga oleh Setia, Utami, dan Rochani (2018), berpendapat bahwa Dari analisis harga yang disediakan oleh alfamart jaksa agung termasuk dalam kategori baik, hal ini dapat dilihat dari harga yang terjangkau, harga yang lebih murah dibanding pesaingnya dan harga sesuai dengan kualitas barang. Dalam penetapan harga perlu diperhatikan daya beli konsumen karena harga erat kaitannya dengan perspektif konsumen, pelanggan langsung merasakan perubahan harga yang ditawarkan.

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan uji f dapat ditarik pernyataan bahwa variabel (X1) dan (X2) secara parsial (Bersama – sama) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, atau kualitas produk dan harga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal ini dikarenakan semakin banyak-nya persaingan di dalam dunia industri karoseri maka konsumen akan membandingkan industri mana yang terbaik untuk mereka, dengan kualitas produk yang tinggi disertai harga yang menarik dapat memberikan pengaruh positif terhadap konsumen yang akhir-nya konsumen akan merasa puas dengan produk yang didapatkan-nya dan tidak merasa menyesal.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh Nugroho (2011), berpendapat bahwa Adapun pengaruh Harga dan Kualitas Produk secara bersama sama terhadap kepuasan konsumen Mahasiswa Ekonomi Unnes pengguna notebook Acer menunjukkan bahwa Harga dan Kualitas Produk secara bersama sama mempengaruhi kepuasan konsumen Mahasiswa Ekonomi Unnes pengguna notebook Acer. Harga yang dirasakan Mahasiswa Ekonomi Unnes pengguna notebook Acer tergolong dalam kriteria tinggi yang menunjukkan bahwa perusahaan telah mampu memenuhi keinginan dari para konsumen Mahasiswa Ekonomi Unnes yang menggunakan notebook Acer.

Begitu juga menurut Pratama (2018), sependapat dengan hasil penelitian lainnya bahwa Kualitas produk dan harga merupakan hal penting yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Semakin tinggi tingkat kualitas produk dan harga dalam memuaskan konsumen, maka akan menyebabkan kepuasan konsumen yang tinggi pula.

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1.1. Variabel kualitas produk memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, besarnya pengaruh kualitas produk adalah sebesar 38.7%. Artinya bahwa setiap kenaikan kualitas produk sebesar 1 poin maka kepuasan konsumen pada UD. Dua Putra Mandiri di Mataraman akan meningkat sebesar 0.387.
- 1.2. Variabel harga memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, besarnya pengaruh harga adalah sebesar 41.7%. Artinya bahwa setiap penurunan sebesar 1 poin maka kepuasan konsumen pada UD. Dua Putra Mandiri di Mataraman akan meningkat sebesar 0.417.
- 1.3. Variabel kualitas produk dan harga secara bersama sama memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, besarnya pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 58.1%. Artinya bahwa setiap peningkatan kualitas produk dan harga sebesar 1 poin maka kepuasan konsumen pada UD. Dua Putra Mandiri di Mataraman akan meningkat sebesar 0.581.

2. Saran-saran

Berdasarkan hasil dari permasalahan dan pembahasan tentang pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen maka dapat ditarik saran sebagai berikut:

1. Kualitas produk yang diberikan diterima dengan baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen, dengan hasil yang positif diharapkan UD. Dua Putra Mandiri dapat mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas produk yang diberikan.
2. Harga yang diberikan dapat bersaing dengan perusahaan lain dan konsumen juga merasa tidak keberatan dengan harga yang diberikan, di masa pandemi yang sedang dilanda sekarang untuk harga material seperti pelat besi dll. mengalami pelonjakan harga, diharapkan pemilik UD. Dua Putra Mandiri dapat mengatur strategi ke depannya untuk menjaga harga dan pelanggan setianya.
3. Bagi peneliti selanjutnya diketahui dari hasil penelitian bahwa pengaruh kualitas produk dan harga secara simultan (bersama – sama) memiliki pengaruh sebesar 58.1% terhadap kepuasan konsumen, di mana terdapat pengaruh variabel - variabel lain sebesar 41.9% yang tidak terukur di dalam penelitian ini. Maka dari itu perlu ditambahkan variabel lainnya agar dapat melengkapi hasil - hasil penelitian ke depannya.

REFERENSI

- Ali Maulidi. (2013). *Teknik Memahami Statistik*. Jakarta: Alim'a Publishing
- Alma, Nur Aulia. (2019). Analisis Kualitas Produk Dalam Upaya Meningkatkan Penjualan Pada CV. Gajah Utama Partindo Banjarmasin. *Diploma thesis, Universitas Islam Kalimantan*.
- Anggraeni, Dita Putri., Kumadji, Srikandi & Sunarti. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Nasi Rawon di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan. *Diploma Thesis, Universitas Brawijaya*.
- Arumsari. (2012). *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian*. Palembang: Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Azhar Susanto. (2013). *Sistem Informasi Akuntansi, -Struktur-Pengendalian-Risiko-Pengembangan* (1st ed). Bandung: Lingga Jaya.
- Danang Sunyoto. (2014). *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran: Konsep, Strategi dan Kasus*. Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- Daryanto. (2011). *Manajemen Pemasaran : Sari Kuliah*. (Cet-1). Bandung: Satu Nusa.
- Djunaidi, Firman Gazali. (2020). *Analisis Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Minyak Kayu Putih pada Ketel Walbarua di Desa Ubung*. (1st ed). Jawa Timur: CV Penerbit Qiara Media.
- Fandy, Tjiptono. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. (2th ed). Yogyakarta: Andi Offset.
- Garvin, David A. (2016). *Strategi Pemasaran* (Fandy Tjiptono, penerjemah). Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hermawan, Rahmat., Lamsah & Syahrani. (2019). *Analisis Promosi dan Harga Dalam Usaha Meningkatkan Penjualan Pada Apotek Lovina Farma di Banjarmasin*. *Diploma thesis, Universitas Islam Kalimantan*.
- I. Swastha, Basu. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Liberty.
- Indriyo Gitosudarmo. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPF.
- Karmila. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Bengkel Las Barokah di Binuang. *Diploma thesis, Universitas Islam Kalimantan*.
- Kotler Philip, Armstrong Gary. (2011). *Marketing an Introduction*. (10th ed). Indonesia: Perason.
- Lupiyoadi, Rambat., & Handani. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. (2th ed). Jakarta: Salemba Empat.
- Majid, Abdulloh. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Tempe Barokah di Kecamatan Pamotan Kabupaten Rembang Jawa Tengah Dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Diploma thesis, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung*
- Marpaung, Abdi Isjaya. (2019). Analisis Kualitas Produk Aplikasi Website E-Commerce Digwai Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Diploma thesis, Universitas Islam Kalimantan*.
- Mulyatiningsih. (2011). *Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Nugroho, Eriyanto Prastyo. (2011). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Notebook Acer Pada Mahasiswa Unnes Fakultas Ekonomi. *Diploma thesis, Universitas Negeri Semarang*.
- Panjaitan Roymon. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Semarang: Soekarno Pressindo.
- Pratama, Agung Eko. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Agya Collection Ponorogo. *Diploma thesis, Institut Agama Islam Negeri ponorogo*.

- Robbins, Stephen P., & Mary Coulter. (2016). *Manajemen*. (Jilid 1). (13th ed). (Bob Sabran & Devri Bardani, Penerjemah). Jakarta: P, Erlangga.
- Robbins, Stephen P., & Timothy A Judge. (2014). *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)*. (12th ed) Jakarta: Salemba Empat.
- Setia, Ria., Utami, Susi., & Rochani Sri. (2018). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Alfamart Jl. Jaksa Agung Suprpto No.11 Mojoroto-Kediri. *Diploma Thesis, Universitas Kediri*.
- Stanton, William J. (2012). *Prinsip pemasaran*. (Yohanes Lamarto, Penerjemah). Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, & Gregorius. Chandra. (2017). *Pemasaran Strategik*. (13th ed). Yogyakarta: Andi (Anggota IKAPI).
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husein. (2011). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. (Cet-11). Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Wulandari, Sri. (2019). Analisis Keputusan Pembelian Terhadap Kualitas Produk, Merek, Harga Pada UD. Havinda Motor di Landasan Ulin. *Diploma thesis, Universitas Islam Kalimantan*.