

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI TOKO TEKSTIL MAC MOHAN, SOLO**



Disusun oleh:

Valencio Luwiska Wijanarko

11170183

**FAKULTAS BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
YOGYAKARTA
2020**

HALAMAN PENGAJUAN

Diajukan Kepada Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat – Syarat

Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Manajemen

Disusun Oleh:

Valencio Luwiska Wijanarko

11170183

DUTA WACANA

FAKULTAS BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2020

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI/TESIS/DISERTASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Valencio Luwiska Wijanarko
NIM : 11170183
Program studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TOKO TEKSTIL MAC MOHAN, SOLO”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta
Pada Tanggal : 12 April 2021

Yang menyatakan



(Valencio Luwiska Wijanarko)
NIM. 11170183

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI TOKO TEKSTIL MAC MOHAN, SOLO”**

telah diajukan dan dipertahankan oleh:

VALENCIO LUWISKA WIJANARKO

11170183

dalam Ujian Skripsi Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

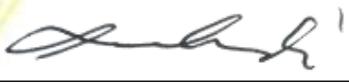
dan dinyatakan DITERIMA untuk menerima salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana
Manajemen pada tanggal (04 Desember 2020)

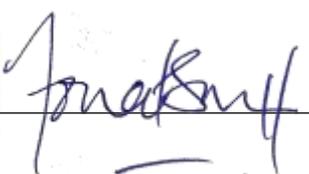
Nama Dosen

1. Lucia Nurbani Kartika, S.Pd. MM
(Ketua Tim Penguji/Dosen Penguji)
2. Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D
(Dosen Penguji)
3. Jonathan Herdioko, SE., MM
(Dosen Pembimbing/Dosen Penguji)

Tanda Tangan







Yogyakarta, 14 Januari 2021

Disahkan Oleh

Dekan Fakultas Bisnis



Dr. Perminas Pangeran, M.Si.

Ketua Program Studi Manajemen



Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI TOKO TEKSTIL MAC MOHAN, SOLO**

Saya kerjakan guna memenuhi sebagian syarat-syarat untuk menjadi Sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, adalah MURNI hasil pekerjaan saya dan bukan tiruan atau duplikasi dari karya pihak yang lain di perguruan tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi tiruan dari karya pihak lainnya, maka saya bersedia diberikan sanksi yakni pencabutan gelar sarjana saya.

Yogyakarta, 23 November 2020



Valencio Luwiska W (11170183)

HALAMAN MOTO

“Orang malas tidak akan menangkap buruannya, tetapi orang rajin akan memperoleh harta yang berharga”
(Amsal 12:27)

Selalu berusaha tanamkan cara berpikir positif dalam setiap aspek kehidupan kita
(Ranggs Umara)

Banyaklah rancangan di hati manusia, tetapi keputusan TUHANlah yang terlaksana.
(Amsal 19:21)

Jangan Menyerah! Hari ini Keras, Besok akan Semakin Berat, tetapi Lusa akan Indah
(Jack Ma)

Don't compare yourself with anyone in this world if you do so, you are insulting yourself
(Bill Gates)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Penulis persembahkan skripsi ini untuk:

1. Tuhan Yesus Kristus.
2. Kedua orang tua dan saudara - saudara.
3. Bp Jonathan Herdioko, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing.
4. Sahabat – sahabat penulis (Rizath, Yoshua, Tasya, Shirley, Tomi, Rolly, Dani, Gandhi, Jepri, Kevin Geraldo, Olivia, Michael, Budhi, Jing-jing).
5. Karyawan Mac Mohan Solo.
6. Seluruh Mahasiswa Prodi Manajemen.
7. Teman-teman lainnya yang selalu memberi support untuk saya.
8. Untuk Almamater saya Universitas Kristen Duta Wacana.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Toko Tekstil Mac Mohan, Solo**” ini dengan baik.

Adapun tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk melengkapi dan memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen pada Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

Penulis menyadari skripsi ini tidak mungkin dapat terselesaikan tanpa adanya dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberkati dan menyertai penulis selama mengerjakan skripsi ini.
2. Kedua orang tua penulis dan kepada saudara-saudara yang selalu memberikan nasihat, kasih sayang, semangat, dan bantuan kepada penulis.
3. Bp Jonathan Herdioko, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

4. Sahabat–sahabat penulis, yang menyemangati dan mendoakan penulis meski sudah memiliki kesibukan masing-masing.
5. Bapak dan Ibu dan segenap karyawan yang bekerja di Mac Mohan Solo, yang telah memberikan dukungan penulis dalam melakukan observasi dan pengerjaan skripsi.
6. Kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih ada banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis sangat menerima adanya kritik dan saran demi penyempurnaan skripsi ini.

Yogyakarta, 23 November 2020.

Valencio Luwiska W

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGAJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Batasan Penelitian	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Landasan Teori.....	8
1. Kualitas Produk	8

2. Persepsi Harga	10
3. Kualitas Layanan	12
4. Kepuasan Konsumen	15
2.2. Penelitian Terdahulu.....	19
2.3. Kerangka Penelitian.....	21
2.4. Hipotesis Penelitian	22
a. Hubungan Antara Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen.....	22
b. Hubungan Antara Persepsi Harga dan Kepuasan Konsumen	24
c. Hubungan Antara Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen	24
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1. Jenis Penelitian	26
3.2. Sumber Data	27
3.3. Pengumpulan Data	28
3.4. Populasi dan Sample	28
3.5. Variabel Penelitian	29
3.6. Pengukuran Variabel	29
3.7. Definisi Operasional Variabel.....	30
3.8. Analisis Deskriptif.....	33
3.9. Uji Instrumen Penelitian.....	33
1. Uji Validitas.....	33
2. Uji Reliabilitas.....	35
3.10. Pengujian Hipotesis	35
1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	36

2. Koefisien Determinasi (R^2)	37
3. Uji Simultan (Uji F).....	37
4. Uji Parsial (Uji t)	38
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN.....	40
4.1. Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	40
1. Uji Validitas	41
2. Uji Reliabilitas.....	44
4.2. Hasil Deskripsi Responden.....	45
1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
2. Profil Responden Berdasarkan Usia	45
3. Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	46
4. Profil Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	47
4.3. Hasil Uji Hipotesis.....	48
1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	48
2. Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	50
3. Hasil Uji Simultan (Uji F).....	50
4. Hasil Uji Parsial (Uji t).....	51
4.4. Pembahasan Hasil Analisis Data	53
a. Pengaruh variabel Kualitas produk terhadap Kepuasan Konsumen... 54	
b. Pengaruh variabel persepsi harga terhadap kepuasan konsumen	55
c. Pengaruh variabel kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen	55
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
5.1. Kesimpulan.....	56

5.2. Saran	57
a. Saran untuk Pengelola Toko Oen	57
b. Saran untuk peneliti Selanjutnya.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN.....	60

©UKDW

DAFTAR TABEL

1.1 Jumlah Penduduk Menurut Umur dan Jenis Kelamin di Kota Surakarta 2018.....	1
2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	19
3.1 Skala Likert	30
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	31
4.1. Hasil Uji Validitas.....	41
4.2. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk.....	44
4.3. Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Harga.....	44
4.4. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan.....	44
4.5. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen.....	44
4.6 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.7 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	46
4.8 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	46
4.9 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	47
4.10 Hasil Regresi Linier Berganda	48
4.11 Koefisien Determinasi (R^2)	50
4.12 Hasil Uji F	51
4.13 Hasil Uji t	52
4.14 Hasil Penelitian	54

DAFTAR GAMBAR

1.1 Jumlah Usaha Tekstil Menurut Kabupaten atau Kota di Provinsi Jawa Tengah..	3
2.1 Kerangka Pemikiran	21

©UKDW

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian.....	60
Lampiran 2 Data Kuisisioner	63
Lampiran 3 Hasil Olah SPSS.....	65
Lampiran 4 R Tabel.....	70
Lampiran 5 Halaman Persetujuan	71
Lampiran 6 Kartu Konsultasi	72
Lampiran 7 Judul Bahasa Inggris	74
Lampiran 8: Lembar Revisi.....	75

©UKYDWN

ABSTRAK
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI TOKO TEKSTIL MAC MOHAN, SOLO.

Valencio Luwiska W (11170183)

Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana

Email: valencioluwiska14@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas produk, Persepsi Harga, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Tekstil Mac Mohan, Solo. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Warga Solo. Penentuan sampel menggunakan metode *non-probability sampling*, dengan pemilihan berjumlah 100 responden yang pernah membeli produk di Mac Mohan Solo.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner yang sudah diuji validitas dan reliabilitasnya. Untuk menguji apakah ada pengaruh signifikan antara variabel bebas kualitas produk, persepsi harga, dan kualitas layanan terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Konsumen, digunakan metode Analisis Regresi Linear Berganda, Uji R^2 , Uji F, dan Uji t.

Nilai $R^2 = 0.510$ artinya sebesar 51% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh oleh variabel bebas (kualitas produk, persepsi harga, dan kualitas layanan), sedangkan 49% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian. Hasil pengujian menghasilkan nilai sig uji F sebesar = 0,00 artinya secara simultan, variabel kualitas produk, persepsi harga, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa setiap variabel adalah valid. Pada hasil uji reliabilitas seluruh variabel dinyatakan reliabel dengan nilai 0,951 (95,1%). Uji t menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas produk (nilai sig = 0.019), persepsi harga (nilai sig = 0,001), dan kualitas layanan (nilai sig = 0,012), berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Kata kunci: Kualitas Produk, Persepsi Harga, Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT
**INFLUENCE ANALYSIS OF *PRODUCT QUALITY*, *PRICE PERCEPTION*, AND
SERVICE QUALITY ON *CUSTOMERS SATISFACTION*
AT THE MAC MOHAN TEXTILE SHOP, SOLO.**

Valencio Luwiska W (11170183)
Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana

Email: valencioluwiska14@gmail.com

This study aims to determine the effect of *product quality*, *price perception*, and *service quality* toward *customer satisfaction* at Toko Tekstil Mac Mohan, Solo. The population in this study, are the residents of Solo. Determination of the sample using *non-probability sampling method*, with a selection of 100 respondents who have bought products at Mac Mohan Solo.

Data collection techniques were carried out by distributing questionnaires that had been tested for validity and reliability. To test whether there is a significant influence between the independent variables of *product quality*, *price perception*, and *service quality* on the dependent variable, namely *Customer Satisfaction*, the Multiple Linear Regression Analysis method is used with R² test, F test, and t test.

The value of R² = 0.510 or 51% of *customer satisfaction* is influenced by the independent variables (*product quality*, *price perception*, and *service quality*), while 49% is influenced by other factors outside the research. The test results produce a sig value of F test of = 0.00, meaning that simultaneously, the variable *product quality*, *price perception*, and *service quality* have a significant effect on *customer satisfaction*.

The results of the validity test show that each variable is valid. In the reliability test results, all variables were declared reliable with a value of 0.951 (95.1%). The t test shows that partially the variables *product quality* (sig = 0.019), *price perception* (sig = 0.001), and *service quality* (sig = 0.012) have a significant effect on *customer satisfaction*.

Keywords: *Product Quality*, *Price Perception*, *Service Quality*, and *Customer Satisfaction*.

©UKDW

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Solo yang dikenal dengan sebutan Surakarta mempunyai slogan “The Spirit of Java”, adalah kota yang menjadi pusat kebudayaan Jawa yang berlokasi di Jawa Tengah. Solo terkenal dengan banyaknya tempat wisata yang masih memiliki nilai sejarah dan kebudayaan. Kota Solo merupakan kota dengan urutan nomor 10 terbesar di pulau Jawa dengan jumlah penduduk mencapai 517.887 jiwa. Berikut data jumlah penduduk kota Solo menurut umur dan jenis kelamin.

Gambar 1.1
Jumlah Penduduk Menurut Umur dan Jenis Kelamin di Kota Surakarta Tahun 2018

Kelompok Umur	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
0-4	17 693	16 881	34 574
5-9	18 251	17 346	35 597
10-14	17 592	16 999	34 591
15-19	22 334	24 467	46 801
20-24	27 043	27 017	54 060
25-29	20 953	19 774	40 727
30-34	18 364	18 602	36 966
35-39	17 710	19 051	36 761
40-44	17 594	18 925	36 519
45-49	16 702	19 192	35 894
50-54	16 384	18 810	35 194
55-59	14 806	16 492	31 298
60-64	10 600	11 111	21 711
65+	15 746	21 448	37 194
Jumlah	251 772	266 115	517 887

Sumber: <https://surakartakota.bps.go.id/>

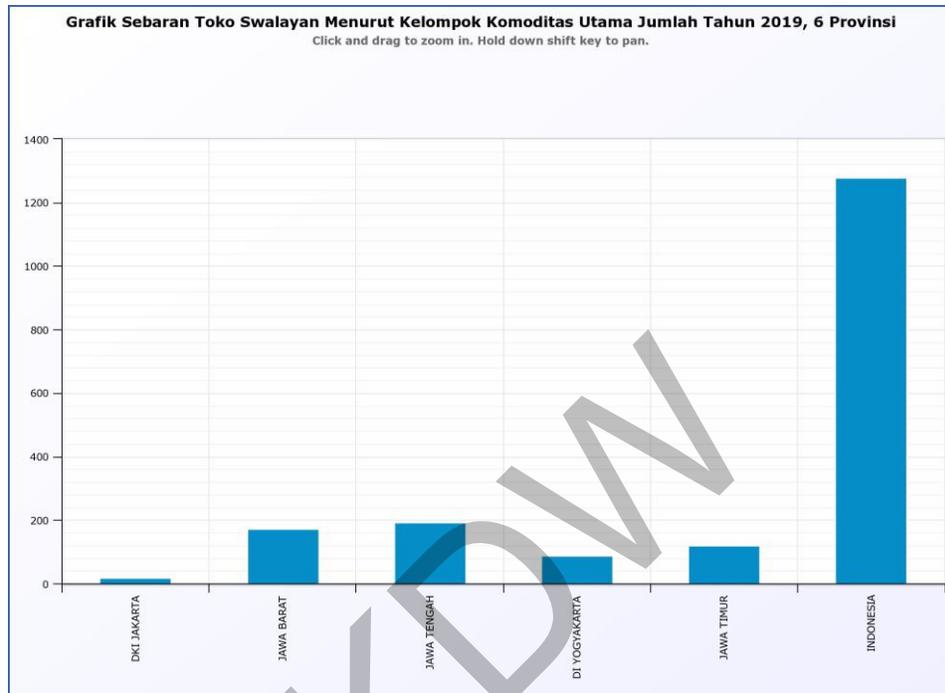
Era modern ini banyak sekali masyarakat yang ingin tampil menawan dan salah satu hal yang dapat merealisasikannya adalah busana. Busana atau yang lebih

akrab dengan sebutan pakaian ini menjadi salah satu kebutuhan manusia yang tidak dapat dihindari. Namun seiring berkembangnya waktu, busana telah menjadi suatu kebutuhan sekaligus keinginan bagi masyarakat. Jika membahas soal berbusana tentu saja tidak akan ada habisnya. Bagaimana tidak, kehidupan dari waktu ke waktu secara tidak sadar membawa masyarakat memunculkan tren-tren baru dalam berbusana. Bahkan jika berbicara mengenai habis atau hilangnya tren berbusana sangatlah tidak mungkin karena tren berbusana itu seperti roda berputar yang akan terus terulang, seperti busana dengan motif animal print yang menjadi tren pada era 90an ini Kembali menarik perhatian di tahun 2020. Dilansir dari (Liputan6.com, 2019).

Di samping itu, dalam pembuatan busana tentu tidak saja tidak lepas dari industri tekstil. Sektor industri yang bergerak dibidang tekstil ini merupakan salah satu sektor yang mendorong pendapatan Indonesia. Sektor industri ini menopang dan berpotensi untuk menumbuhkan perekonomian negara Indonesia dimana sektor industri siap dalam menghadapi persaingan Asean Economic Community (AEC). Kemenperin RI mengatakan ada tiga sektor utama yang menopang pertumbuhan industri pengolahan non-migas pada kuartal kedua tahun 2019. Industri tersebut antara lain industri kertas, industri makanan dan minuman, serta industri tekstil dan pakaian yang tumbuh mencapai 20,71% (Kemenperin.go.id, 2019). Oleh karena itu, bisnis tekstil menjadi salah satu bisnis dengan peluang yang besar di kota Solo hingga saat ini.

Grafik 1.1

Jumlah Usaha Tekstil Menurut Kabupaten atau Kota di Provinsi Jawa Tengah



Sumber: <https://www.bps.go.id>

Berdasarkan tabel di atas provinsi Jawa Tengah memiliki sebaran usaha tekstil terbanyak pada tahun 2019 dibandingkan provinsi yang ada di Indonesia dengan jumlah usaha keseluruhan 193 usaha. Melihat hal ini persaingan antar usaha tekstil sudah terlihat seperti berada di area perang dimana usaha-usaha tersebut akan bersaing dengan apapun yang dimilikinya untuk bertahan dan menjadi yang terdepan. Kemudian bagaimana sebuah usaha tekstil dapat terus berjalan dan berkembang di tengah persaingan yang sangat ketat ini? Philip Kotler dalam bukunya *“The Journal of Business Strategy”* mengatakan “Tahun 1990-an tidak hanya tentang siapa yang dapat memproduksi barang dengan lebih murah, berbeda atau lebih baik, tetapi dekade ini juga akan mendukung mereka yang dapat

memproduksinya lebih cepat”. Kalimat ini sangat cocok untuk para pengusaha yang ingin menjadi “terdepan” dalam persaingan bisnis, tidak hanya untuk bisnis dibidang tekstil saja untuk segala bentuk usaha kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan merupakan tuntutan konsumen di era modern dan digitalisasi saat ini, meningkatnya globalisasi disegala jenis bidang dan dunia luar yang semakin transparansi, maka tidak ada lagi batasan konsumen, waktu, dan jarak. Menurut Philip Kotler (2001) kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan setelah membandingkan hasil yang mereka peroleh dibandingkan dengan besarnya harapan sebelum ia peroleh barang tersebut. Bila kinerja melebihi harapan mereka akan merasa puas dan sebaliknya bila kinerja tidak sesuai harapan maka akan kecewa. Sedangkan menurut Mowen (2002) kepuasan konsumen adalah sikap keseluruhan terhadap suatu produk atau jasa setelah diperoleh dan pemakaiannya.

Di awal tahun 2020, pendapatan pada semua sektor perekonomian kian menurun karena adanya wabah Covid-19 yang menyebar di seluruh dunia hingga mengguncang keuangan masyarakat terutama di Indonesia. Dengan adanya wabah ini tentu saja masyarakat menginginkan segala sesuatu dengan harga yang terjangkau. Di kota Solo terdapat beberapa toko tekstil yang masih bertahan dan bahkan berkembang hingga saat ini. Salah satu yang telah ada sejak dulu adalah toko tekstil Mac Mohan. Sebagai toko tekstil yang telah dikenal oleh masyarakat, Mac Mohan telah berdiri sejak tahun 1965 di Coyudan, kota Solo dan telah berpindah ke Jl. Gatot Subroto No. 42, Kemlayan, kota Surakarta hingga saat ini. Didirikan oleh Mr. Tarachand Alimchand Chainani, Mac Mohan telah memperluas jangkauannya dengan mendirikan cabang di Benteng Trade Center (BTC), Kartasura, dan

Delanggu yang masih bertempat di kota Solo. Mac Mohan juga membuka cabang di kota lain, diantaranya Wonogiri, Ungaran, Salatiga, dan Madiun. Selain itu Mac Mohan juga mulai mempromosikan usahanya melalui *market place* seperti Shopee, Tokopedia, Instagram, dan aplikasi whatsapp. Mac Mohan menjual beraneka ragam jenis kain dan gordyn, mulai dari kualitas standar hingga terbaik. Mac Mohan juga melayani pembelian ecer, grosir, partai, dropshiper, juga pembelian online.

Menurut penulis, toko tekstil Mac Mohan sangat menarik untuk diteliti. Memiliki harga kain yang relatif murah dan banyak pilihan jenis dan warna, juga menyuguhkan lokasi yang strategis. Demi mempertahankan kepuasan konsumen, Mac Mohan sangat memperhatikan kualitas kain dan pelayanannya. Saat ini Mac Mohan menjadi salah satu toko tekstil yang digemari masyarakat sekaligus menjadi salah satu icon pusat perbelanjaan tekstil terbesar di kota Solo.

Sehingga, berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Tekstil Mac Mohan, Solo.

1.2 Rumusan Masalah penelitian

Dari latar belakang tersebut maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Tekstil Mac Mohan, Solo?
- b. Apakah persepsi harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Tekstil Mac Mohan, Solo?
- c. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Tekstil Mac Mohan, Solo?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari latar belakang yang telah ada penelitian ini memiliki beberapa tujuan yaitu:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di Toko Tekstil Mac Mohan, Solo.
- b. Untuk mengetahui pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan di Toko Tekstil Mac Mohan, Solo.
- c. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Toko Tekstil Mac Mohan, Solo.

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Bagi peneliti
Sebagai penambah wawasan dan pengalaman dalam penerapan teori dan ilmu yang telah dipelajari selama perkuliahan untuk diterapkan di lapangan dan belajar bagaimana menulis karya ilmiah yang baik.
- b. Bagi manajemen Toko Tekstil Mac Mohan
Memberikan kontribusi dan tambahan informasi kepada para manajer toko tekstil Mac Mohan dalam hal kualitas produk dan kualitas pelayanan sehingga dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan pangsa pasar dan penjualan.
- c. Bagi Perguruan Tinggi
Sebagai bahan referensi tentang usaha tekstil, terutama berkaitan dengan besarnya pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

1.5 Batasan Penelitian

Untuk menghindari hal – hal diluar tujuan dan fokus dari penelitian ini, maka dicantumkan beberapa batasan masalah, antara lain:

- a. Kajian mengenai kepuasan konsumen dibatasi pada analisis dan perspektif kualitas produk, persepsi harga, dan kualitas pelayanan.
- b. Responden yang diteliti penulis dalam penelitian ini adalah pembeli yang sedang membeli produk atau memiliki pengalaman pernah membeli produk di Toko Tekstil Mac Mohan, Solo.
- c. Lokasi penelitian hanya dilakukan di Toko Tekstil Mac Mohan, Solo.
- d. Responden berjumlah 100 orang.
- e. Waktu penelitian bulan 13 Oktober 2020 hingga bulan 14 November 2020

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan kajian dan hasil dari penelitian terkait Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Kualitas Layanan mempengaruhi Kepuasan Konsumen di Toko Tekstil Mac Mohan, Solo maka ditarik kesimpulan seperti berikut:

1. Kualitas produk secara signifikan mempengaruhi Kepuasan Konsumen di Toko Tekstil Mac Mohan, Solo, berarti semakin baik kualitas produk maka semakin meningkat kepuasan konsumen.
2. Persepsi Harga secara signifikan mempengaruhi Kepuasan Konsumen di Toko Tekstil Mac Mohan, Solo, berarti harga sesuai dengan kualitas dan harga terjangkau maka kepuasan konsumen akan meningkat.
3. Kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di Toko Tekstil Mac Mohan, Solo, berarti semakin baik kualitas pelayanannya yang diberikan, semakin tinggi juga kepuasan konsumennya.
4. Berdasarkan hasil analisis deskriptif yang didapat, dapat disimpulkan bahwa pengunjung di Toko Tekstil Mac Mohan, Solo pembeli didominasi oleh perempuan, dan pengunjung didominasi oleh pengunjung dengan rentang usia 23 hingga 28 tahun yang bekerja sebagai karyawan, yang memiliki pendapatan yang berkisar antara 2 juta hingga 3 juta rupiah.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh penulis memberikan saran yang mungkin bisa menjadi pertimbangan Toko Tekstil Mac Mohan, Solo dan kepada peneliti selanjutnya:

a. Saran untuk Pengelola Toko Tekstil Mac Mohan, Solo:

1. Sebaiknya perusahaan selalu mempertahankan *quality control* pada produk kain jual, sehingga stabilitas dan kualitas kain tetap terjaga agar konsumen tidak kecewa untuk membeli kain di Toko Tekstil Mac Mohan, Solo.
2. Mempertahankan kualitas pelayanan sudah baik supaya, pengunjung atau pembeli di Mac Mohan akan menjadi loyal,
Misalnya: Pemahaman mengenai kode etik bekerja, Pelatihan mengenai etika ketika melayani, Pelatihan sopan santun dalam berbicara, dan lain sebagainya.

b. Saran Kepada Peneliti Selanjutnya:

- a. Sebaiknya peneliti selanjutnya melakukan penelitian secara langsung pada obyek supaya hasil penelitian yang diperoleh bisa lebih valid.
- b. Sebaiknya peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan melakukan interview secara langsung agar mendapat hasil yang diperoleh bisa lebih maksimal.
- c. Peneliti selanjutnya saya harapkan bisa mengembangkan faktor-faktor yang bisa meningkatkan kepuasan pelanggan.
- d. Peneliti bisa menambah responden untuk memperoleh hasil yang lebih sesuai.

Daftar Pustaka

- Assauri, S. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Penerbit: Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Assauri, S. (2015). *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep, dan Strategi*. Penerbit: PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Azwar, S. (2017). *Reliabilitas dan validitas*. Penerbit: Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Bly, R. W. (1993). *Keeping Clients Satisfied: Make your service business more successful and profitable*. Publisher: Prentice Hall International, Inc. London.
- Chandra, T. F. (2016). *Service, Quality, dan Satisfaction*. Penerbit: Andi Offset. Yogyakarta.
- Daryanto, I. S. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Penerbit: Gava Media. Yogyakarta.
- Fandy, T. (2015). *Service Management*. Penerbit: Andi Offset. Yogyakarta.
- Fandy, T. (2015). *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Penerbit: Andi Offset. Yogyakarta.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 Edisi 8*. Penerbit: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- J, S. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Edisi 3*. Penerbit: Rineka Cipta. Jakarta.
- Kemenperin.go.id. (2019). *Tumbuh Positif, Industri Masih Kontributor Terbesar Ekonomi Hingga 19 Persen*. Penerbit: Kementerian Perindustrian Republik Indonesia. Jakarta Selatan.
- Kotler, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Penerbit: PT Indeks. Jakarta.
- Kotler, P. (2009). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Penerbit: Erlangga. Jakarta
- Kotler, P. (2009). Turbo Marketing. In L. Ludino, *My Life, My Way, My Spirit Turbo Marketing* (p. 2). Penerbit: PT. Elek Media Komputindo. Jakarta
- Lewis, R. &. (1983). *The Marketing Aspects of Service Quality*. publisher: American Marketing Association. Chicago.

- Liputan6.com. (2019). *5 Tren Busana yang Tetap Hits di 2020*. Penerbit: Putu Elmira. Jakarta.
- Margono, S. (2005). *Metodologi Penelitian Pendidikan : Komponen MKDK*. Penerbit: PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Mowen. (2002). *Perilaku Konsumen. Edisi 5 Jilid 2*. Penerbit: Erlangga. Jakarta.
- Philip Kotler, A. (2001). *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi Kedua Belas*. Penerbit: Erlangga. Jakarta.
- Philip Kotler, G. A. (2016). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Penerbit: Erlangga. Jakarta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Penerbit: Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Penerbit: CV Alfabeta. Bandung.
- Sunyoto, D. (2014). *Praktik riset perilaku konsumen*. Penerbit: Center of Academic Publishing Service. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa, prinsip, penerapan, dan penelitian*. Penerbit: Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2016). *Service Quality & Satisfaction edisi 4*. Penerbit: Andi Offset. Yogyakarta.
- W, Gulo. (2002). *Metodologi Penelitian*. Penerbit: Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta.
- Wifky dan Soliha, d. E. (2017). Kualitas Produk, Citra Merek, Persepsi Harga dan Keputusan Pembelian Konsumen Honda Mobilio. *Proseding Seminar Nasional Multi Disiplin Ilmu & Call For Papers UNISBANK*, 755-762.
- , Bps.go.id. (akses 13 Oktober 2020). Sebaran Toko Swalayan Menurut Kelompok Komoditas Utama 2019: <https://www.bps.go.id/indicator/173/1868/1/sebaran-toko-swalayan-menurut-kelompok-komoditas-utama.html>
- , Kontan.co.id. (akses 12 Agustus 2017). *Kemenperin: Industri mamin tumbuh 7,19%*. Retrieved from industri.kontan.co.id: <https://industri.kontan.co.id/news/kemenperin-industri-mamin-tumbuh-719>