

ABSTRAK

Salah satu hasil alam di Indonesia adalah rempah-rempah. rempah-rempah yang dimiliki Indonesia juga sangat beragam. Adapun jenis rempah-rempah yang ada di Indonesia antara lain : jahe, kunyit, lengkuas, kencur, dan masih banyak lagi. Toko bumbu dapur di Kabupaten Grobogan sangatlah banyak, salah satunya adalah Al Husna Rempah. Berdiri sejak tahun 1970 didirikan oleh Mbah Samsul Hadi. Al Husna Rempah dapat menjual bumbu dapur 50-100 Bks/Hari. Dengan adanya fenomena tersebut mendorong peneliti untuk mengambil judul “*Pengaruh kualitas Pelayanan, Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Konsumen Toko Alhusna Rempah Grobogan.*” Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menguji hipotesis apakah *Kualitas Pelayanan (X₁)*, *Produk (X₂)*, dan *Harga (X₃)* secara parsial dan simultan berpengaruh positif terhadap *Kepuasan Konsumen (Y)*.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen tetap Al Husna Rempah selama satu bulan yaitu sebesar 149 orang jika dihitung rata-rata. Sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin, hasil perhitungan menggunakan rumus Slovin mendapatkan jumlah 109 orang. Untuk mendapatkan data dari sampel menggunakan cara menyebarkan kuesioner melalui *Google Form* kepada seluruh konsumen yang telah membeli bumbu dapur di Al Husna Rempah dengan menggunakan *teknik accidental sampling*.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil regresi linier berganda yaitu $Y = 0,656 + 0,100 X_1 + 0,299 X_2 + 0,567 X_3 + e$. Berdasarkan pengujian secara parsial (Uji t) Kualitas Pelayanan (X₁) yaitu $1,332 < 1,659$ dan nilai signifikansi yaitu $0,186 > 0,05$. Produk (X₂) yaitu $4,143 > 1,659$ dan nilai signifikansi yaitu $0,000 < 0,05$. Harga (X₃) yaitu $8,162 > 1,659$ dan nilai signifikansi yaitu $0,000 < 0,05$.

Berdasarkan pengujian secara simultan (Uji F), hitung $> F$ tabel ($179,608 > 2,69$) dan nilai probabilitas $<$ signifikansi ($0,000 < 0,05$). Kualitas pelayanan (X₁), Produk (X₂), dan Harga (X₃) memiliki pengaruh secara simultan atau bersama- sama terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Konsumen (Y). Nilai R Square pada tabel dapat diketahui sebesar 0,832 yang berarti bahwa 83,2% variabel dependen yaitu Kepuasan Konsumen dapat dijelaskan melalui variabel independent yang terdiri dari Kualitas Pelayanan, Produk dan Harga sedangkan sisanya 16,8% dapat dijelaskan diluar model penelitian.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Produk, Harga dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

One of the natural products in Indonesia is spices. Indonesian spices are also very diverse. The types of spices in Indonesia include: ginger, turmeric, galangal, kencur, and many more. There are lots of spice shops in Grobogan Regency, one of which is Al Husna Rempah. Founded in 1970 founded by Mbah Samsul Hadi. Al Husna Rempah can sell kitchen spices 50-100 Bks/day. The existence of this phenomenon prompted researchers to take the title "The Influence of Service Quality, Products, and Prices on Consumer Satisfaction at Alhusna Rempah Grobogan Shop Consumers." The purpose of this study was to test the hypothesis whether service quality (X1), product (X2), and price (X3) partially and simultaneously have a positive effect on consumer satisfaction (Y).

The population in this study were all regular consumers of Al Husna Rempah for one month, namely 149 people if the average was calculated. The sample in this study uses the Slovin, the results of calculations using the Slovin formula get a total of 109 people. To obtain data from the sample using a questionnaire via Google Form to all consumers who have purchased spices at Al Husna Rempah using accidental sampling technique.

This study uses multiple linear regression analysis techniques. The results of multiple linear regression are $Y = 0.656 + 0.100 X1 + 0.299 X2 + 0.567 X3 +$

e. Based on partial testing (t test) Service Quality (X1) is $1.332 < 1.659$ and a significance value is $0.186 > 0.05$. Product (X2) is $4.143 > 1.659$ and a significance value is $0.000 < 0.05$. Price (X3) is $8.162 > 1.659$ and a significance value is $0.000 < 0.05$.

Based on simultaneous testing (Test F), count $>$ F table ($179.608 > 2.69$) and probability value $<$ significance ($0.000 < 0.05$). Service quality (X1), product (X2), and price (X3) have a simultaneous or joint effect on the dependent variable, namely consumer satisfaction (Y). The R Square value in the table can be seen at 0.832 which means that 83.2% of the dependent variable, namely consumer satisfaction, can be explained through the independent variables consisting of service quality, product and price, while the remaining 16.8% can be explained outside the research model.

Keywords: Service Quality, Product, Price and Consumer Satisfaction