

# **PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO KAYU MAS DI KECAMATAN KUNIR LUMAJANG**

## **Abstrak**

Toko Kayu Mas merupakan salah satu toko distributor yang berada di desa sukosari kecamatan kunir kabupaten lumajang. Toko kayu mas menjual berbagai kebutuhan pokok seperti : kebutuhan pokok (sembako), perlengkapan untuk bayi, obat-obatan (darurat), *snack*, minum- minuman, peralatan rumah tangga (sapu, pel, gayung), perlengkapan sehari-hari (sabun mandi, sabun cuci, sabun muka, pasta gigi, sikat gigi) perlengkapan bangunan darurat (paku, semen) dan lain sebagainya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen pada toko kayu mas di kecamatan kunir lumajang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif. Data dikumpulkan dengan penyebaran kuesioner kepada sebanyak 80 responden. Jumlah populasi dalam penelitian ini tak terhingga, dan Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Teknik *purposive sampling*. Dalam penelitian ini pengujian secara parsial atau uji t di dapatkan hasil sebagai berikut: 1) kualitas produk tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada toko kayu mas di kecamatan kunir lumajang. 2) kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada toko kayu mas di kecamatan kunir lumajang. 3) harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada toko kayu mas di kecamatan kunir lumajang. 4) koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang diperoleh sebesar 0,323 atau 32,3% kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga.

**Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepuasan Konsumen**

***The Effect Of Product Quality, Service Quality, And Price On Customer Satisfaction At Kayu Mas Store In Kunir District, Lumajang***

***Abstract***

*Kayu Mas Store is one of the distributor shops located in Sukosari Village, Kunir District, Lumajang Regency. Kayu Mas Shop sells various basic necessities such as: basic necessities (groceries), baby supplies, medicines (emergency), snacks, drinks, household equipment (brooms, mops, ladles), daily supplies (bath soap, laundry soap, facial soap, toothpaste, toothbrush) emergency building supplies (nails, cement) and so on. This study aims to determine the effect of product quality, service quality, and price on consumer satisfaction at Kayu Mas Shop in Kunir District, Lumajang. The research method used in this study is quantitative. Data were collected by distributing questionnaires to 80 respondents. The population in this study is infinite, and the sampling technique used in this study is the purposive sampling technique. In this study, partial testing or t-test obtained the following results: 1) product quality does not significantly affect consumer satisfaction at the gold wood shop in Kunir Lumajang District. 2) service quality does not significantly affect consumer satisfaction at the gold wood shop in Kunir Lumajang District. 3) price significantly affects consumer satisfaction at the gold wood shop in Kunir Lumajang District. 4) the coefficient of determination ( $R^2$ ) obtained was 0.323 or 32.3% of consumer satisfaction can be explained by the variables of product quality, service quality, and price.*

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