

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA
CV PUTRA HAJI SOLEMAN)**



SKRIPSI

*Ditulis untuk memenuhi persyaratan guna mendapatkan gelar sarjana Ekonomi
(S.E) pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah*

Oleh:

**RODIANI HARAHAHAP
NIM: 22090038**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
T.A 2026**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA
CV PUTRA HAJI SOLEMAN)**



SKRIPSI

*Ditulis untuk memenuhi persyaratan guna mendapatkan gelar sarjana Ekonomi
(S.E) pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah*

Oleh:

RODIANI HARAHAHAP

NIM: 22090038

Pembimbing I

Andy Hakim, M.M

Nip: 198609252019031009

Pembimbing II

Rizka Ar Rahmah, M.E

Nip: 19910804201903201

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
T.A 2026**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rodiani Harahap
NIM : 22090038
Tempat/ Tgl Lahir : Simardona, 12 Oktober 2004
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Simardona, Kec. Batang Onang Kab. Padang Lawas Utara

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada CV Putra Haji Soleman)”. Adalah benar karya saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila terjadi kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sesungguhnya.

Panyabungan, September 2026

Yang Membuat Pernyataan



Rodiani Harahap
NIM: 22090038

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing Skripsi atas nama Rodiani Harahap, NIM: 22090038 dengan judul: "Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada CV Putra Haji Soleman) memandang bahwa Skripsi yang bersangkutan telah memenuhi syarat untuk di ajukan ke Sidang Munaqasyah.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Panyabungan, Agustus 2026

PEMBIMBING I



Andy Hakim, M.M
NIP. 198609252019031009

PEMBIMBING II



Rizka Ar-Rahmah, M.E
NIP. 199108042019032016



LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada CV Putra Haji Soleman)”**. an. Rodiani Harahap, NIM. 22090038. Program Studi Manajemen Bisnis Syariah telah dimunaqasyahkan dalam sidang munaqasyah Program Sarjana Ekonomi (S.E) di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Mandailing Natal, Pada tanggal 16 September 2026.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.

No.	Nama Penguji	Jabatan Dalam Tim	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
1	Dr. Ade Khadijatul Z. Hrp. M.M NIP. 198402032019082001	Ketua/ Merangkap penguji I		21/09/26
2	Sari Fitri, M.E NIP. 199006122019032017	Sekretaris/ Merangkap Penguji II		21/9/26
3	Andy Hakim, M.M NIP. 198609252019031009	Penguji III		22/9/26
4	Rizka Ar-Rahmah, M.E NIP. 199108042019032016	Penguji IV		21/9/26

Mandailing Natal, 25 September 2026

Mengetahui

Ketua STAIN Mandailing Natal



Dr. Hana Mubis, M.Ed
NIP. 197303012003121004

ABSTRAK

Rodiani Harahap (NIM 22090038) “Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada CV Putra Haji Soleman)”.

Kepuasan pelanggan CV Putra Haji Soleman, sebuah usaha pengolahan dan penjualan batu dolomit di Kecamatan Batang Onang, Kabupaten Padang Lawas Utara, belum sepenuhnya terpenuhi karena adanya ketidaksesuaian antara harga dan kualitas produk yang diterima, terutama pada konsistensi tingkat kehalusan dolomit, sehingga memengaruhi minat pembelian ulang pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada CV Putra Haji Soleman, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan CV Putra Haji Soleman yang jumlahnya tidak diketahui, dengan sampel sebanyak 96 responden yang ditentukan menggunakan rumus Lemeshow dan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan kuesioner berskala Likert, kemudian dianalisis menggunakan uji regresi linear berganda, uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi dengan bantuan program SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan ($t_{hitung} 6,279 > t_{tabel} 1,986$; sig. $0,000 < 0,05$). Kualitas produk juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan ($t_{hitung} 4,722 > t_{tabel} 1,986$; sig. $0,000 < 0,05$). Secara simultan, harga dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan ($F_{hitung} 56,729 > F_{tabel} 3,09$; sig. $0,000 < 0,05$), dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,550. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa harga dan kualitas produk, baik secara parsial maupun simultan, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan CV Putra Haji Soleman, dengan kontribusi sebesar 55%, sedangkan 45% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Rodiani Harahap (NIM 22090038) "The Influence of Price and Product Quality on Customer Satisfaction (Case Study at CV Putra Haji Soleman)".

Customer satisfaction at CV Putra Haji Soleman, a dolomite stone processing and sales business in Batang Onang District, Padang Lawas Utara Regency, has not been fully achieved due to a mismatch between price and the quality of products received, particularly regarding the consistency of dolomite fineness levels, which affects customers' repurchase interest. This study aims to determine and analyze the influence of price and product quality on customer satisfaction at CV Putra Haji Soleman, both partially and simultaneously. This study uses a quantitative associative approach. The population in this study consists of all customers of CV Putra Haji Soleman, whose number is unknown, with a sample of 96 respondents determined using the Lemeshow formula and purposive sampling technique. Data were collected through observation, interviews, and Likert-scale questionnaires, then analyzed using multiple linear regression analysis, t-test, F-test, and coefficient of determination test with the assistance of SPSS version 25. The results show that price has a positive and significant effect on customer satisfaction ($t\text{-count } 6.279 > t\text{-table } 1.986$; $\text{sig. } 0.000 < 0.05$). Product quality also has a positive and significant effect on customer satisfaction ($t\text{-count } 4.722 > t\text{-table } 1.986$; $\text{sig. } 0.000 < 0.05$). Simultaneously, price and product quality have a significant effect on customer satisfaction ($F\text{-count } 56.729 > F\text{-table } 3.09$; $\text{sig. } 0.000 < 0.05$), with a coefficient of determination (R^2) of 0.550. Based on these results, it can be concluded that price and product quality, both partially and simultaneously, have a positive and significant effect on customer satisfaction at CV Putra Haji Soleman, contributing 55%, while the remaining 45% is influenced by other factors outside this study.

Keywords: Price, Product Quality, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil ‘alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia, petunjuk, kesehatan, serta kemudahan kepada penulis, sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada CV Putra Haji Soleman)” dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat dan salam senantiasa penulis haturkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat, dan seluruh umatnya hingga akhir zaman.

Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal (STAIN Madina). Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari bahwa prosesnya tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Baik berupa bimbingan, arahan, motivasi, perhatian, maupun doa yang diberikan selama proses penyusunan skripsi. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan ketulusan, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan.

1. Untuk pahlawanku, Zulkhaidir Harahap, dan pintu surgaku, Fatima Hasibuan. Terima kasih atas setiap doa, kasih sayang, pengorbanan, dan perjuangan yang tak pernah berhenti. Tanpa kalian, aku tidak akan sampai di titik ini. Semoga Allah selalu memberikan kesehatan, kebahagiaan, dan umur panjang untuk Ayah dan Ibu. Skripsi ini kupersembahkan sebagai bentuk kecil dari rasa terima kasihku.
2. Kepada kakak-kakakku tersayang, Ratima Harahap, Risma Warni Harahap, Rahmat Ramadhan Harahap, dan Mustopa Husin Harahap, serta adikku tercinta Ade Irma Harahap. Penulis menyampaikan terima kasih atas kehadiran, kasih sayang, perhatian, doa, dukungan, dan semangat yang selalu diberikan selama penulis menjalani pendidikan hingga sampai pada tahap penyelesaian skripsi ini. Kalian telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari perjalanan hidup penulis dan turut memberikan kekuatan dalam menghadapi berbagai tantangan selama masa perkuliahan. Terima kasih

karena telah menjadi tempat penulis berbagi cerita, meminta saran, serta memperoleh semangat ketika menghadapi rasa lelah, kesulitan, maupun saat merasa ingin menyerah. Meskipun perhatian dan bantuan yang diberikan terkadang terlihat sederhana, bagi penulis semuanya memiliki nilai dan arti yang sangat besar. Semoga kita semua senantiasa diberikan kesehatan, kebahagiaan, kelancaran rezeki, serta kehidupan yang dipenuhi keberkahan oleh Allah SWT. Penulis berharap pencapaian yang diraih melalui penyelesaian skripsi ini dapat menjadi suatu kebanggaan bagi keluarga sekaligus menjadi awal dari langkah penulis untuk dapat memberikan kebahagiaan kepada orang-orang yang selalu dicintai. Terima kasih telah menjadi keluarga yang selalu menjadi tempat kembali, tempat berbagi, dan sumber kekuatan bagi penulis dalam menjalani setiap tahapan kehidupan.

3. Bapak Dr. Mara Samin Lubis, M.Ed., selaku Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di STAIN Mandailing Natal serta memberikan berbagai fasilitas dan dukungan selama penulis menjalani proses pendidikan hingga penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Dr. Ade Khadujatul Z. Harahap, S.Pd., S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, penulis menyampaikan terima kasih atas segala arahan, bimbingan, perhatian, dan kemudahan yang telah diberikan kepada penulis selama mengikuti kegiatan perkuliahan hingga proses penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Nurhalimah, M.PD.I selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan dan pelayanan akademik yang telah diberikan selama penulis menempuh pendidikan. Terima kasih atas arahan, perhatian, serta kemudahan yang diberikan dalam membantu penulis menyelesaikan berbagai keperluan administrasi, baik selama masa perkuliahan maupun dalam proses penyusunan skripsi.
6. Ibu Muhlisah Lubis, M.M., selaku Dosen Penasehat Akademik, penulis mengucapkan terima kasih atas waktu, perhatian, arahan, dan nasihat yang telah diberikan selama penulis menjalani masa perkuliahan. Berbagai

motivasi dan bimbingan yang diberikan telah membantu penulis dalam menghadapi proses akademik hingga dapat menyelesaikan pendidikan dan penyusunan skripsi ini.

7. Bapak Andy Hakim, M.M selaku Dosen Pembimbing I, yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, masukan, serta koreksi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini hingga dapat terselesaikan dengan baik.
8. Ibu Rizka Ar Rahmah, M.E selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, motivasi, serta dukungan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kesabaran dan waktu yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, nasihat, serta bimbingan yang sangat berarti bagi penulis selama mengikuti proses perkuliahan. Segala ilmu dan pengalaman yang telah diberikan menjadi bekal yang sangat berharga bagi penulis dalam menjalani kehidupan dan menghadapi masa yang akan datang.
10. Pimpinan CV Putra Haji Soleman beserta seluruh pihak yang terlibat dalam penelitian, yang telah memberikan izin, kesempatan, serta kepercayaan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di CV Putra Haji Soleman. Atas segala bantuan, informasi, waktu, dan kerja sama yang telah diberikan selama proses penelitian berlangsung. Terima kasih juga kepada seluruh pelanggan yang telah bersedia menjadi responden dan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian. Semoga segala kebaikan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan terbaik dari Allah SWT.
11. Teruntuk sahabat-sahabat terbaik penulis, Nurhalimah Lubis, Alawiyah Amini Nasution, Riski Maimunah Nasution, Nurul Latifa Sari Pulungan, dan Lida Hamidah Nasution, yang selalu hadir dalam berbagai keadaan,

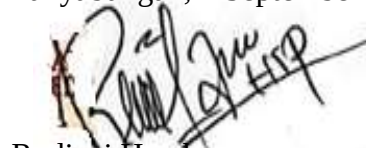
khususnya ketika penulis mengalami sakit. Terima kasih atas kepedulian, perhatian, waktu, dan kasih sayang yang telah diberikan dengan tulus. Terima kasih karena pernah merawat, menemani, membantu, dan memastikan penulis tidak merasa sendirian ketika sedang berada dalam kondisi yang tidak baik. Terima kasih juga karena selalu memberikan semangat, dukungan, dan motivasi kepada penulis dalam setiap langkah menyelesaikan skripsi ini. Di saat penulis merasa lelah, ragu, dan hampir menyerah, kalian selalu hadir dengan kata-kata penyemangat yang membuat penulis kembali yakin untuk melanjutkan perjuangan. Tetap semangat dalam menjalani perkuliahan dan menyelesaikan setiap prosesnya. Semoga segala perjuangan, usaha, dan kebaikan yang telah kalian berikan mendapatkan balasan terbaik dari Allah SWT. Semoga kita semua dapat menyelesaikan pendidikan dengan baik, meraih cita-cita, dan sukses di jalan masing-masing. Terima kasih telah menjadi bagian berharga dalam perjalanan perkuliahan dan penyelesaian skripsi penulis.

12. Teruntuk teman-teman seperjuangan MBS, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, semangat, dan cerita yang telah kita lalui selama masa perkuliahan. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan panjang penulis dalam menempuh pendidikan, menghadapi berbagai tugas, ujian, hingga proses penyelesaian skripsi. Kebersamaan, canda tawa, saling membantu, serta dukungan satu sama lain telah menjadi kenangan yang sangat berarti bagi penulis. Terima kasih karena selalu saling menyemangati dalam melewati setiap proses dan tidak membiarkan satu sama lain berjuang sendirian. Semoga kita semua tetap semangat dalam menyelesaikan pendidikan, diberikan kemudahan dalam setiap langkah, dan dapat meraih kesuksesan serta cita-cita yang telah diimpikan. Semoga kebersamaan dan persahabatan yang telah terjalin selama masa perkuliahan tetap menjadi kenangan indah yang akan selalu kita ingat.
13. Untuk seseorang yang belum tertulis di halaman ini, namun tercatat di Lauhul Mahfudz sebagai bagian dari takdir penulis. Hingga kini, penulis tidak mengetahui di mana ia berada atau bagaimana perjalanannya. Keyakinan

bahwa setiap ketetapan Allah selalu tepat pada tempatnya menjadi sumber kekuatan bagi penulis. Seperti kata Ali bin Abi Thalib, "Apa yang menjadi takdirmu akan menemukan jalannya untuk menemukanmu." Motivasi ini mendorong penulis untuk terus memantaskan diri, menjadi versi terbaik dari diri sendiri, sehingga ketika pertemuan itu tiba di masa depan, hati dan kehidupan telah siap menyambutnya dengan tenang dan rasa syukur.

14. Teruntuk diri sendiri, terima kasih karena telah bertahan sejauh ini. Terima kasih karena tetap memilih untuk melangkah meskipun dalam perjalanan ini tidak selalu mudah, banyak rasa lelah, kecewa, keraguan, dan keinginan untuk menyerah. Terima kasih karena telah berusaha melewati setiap proses perkuliahan dan penyusunan skripsi dengan sebaik mungkin. Terima kasih karena tidak menyerah pada keadaan dan terus percaya bahwa setiap perjuangan akan menemukan hasilnya. Terima kasih telah berani menghadapi setiap tantangan, belajar dari setiap kesalahan, dan tetap berdiri meskipun beberapa kali merasa jatuh. Semoga pencapaian ini menjadi pengingat bahwa diri ini ternyata mampu melewati hal-hal yang dahulu terasa begitu berat. Bangga pada diri sendiri karena telah sampai pada titik ini. Semoga setelah ini langkahmu semakin kuat, hatimu semakin tenang, dan segala cita-cita yang diimpikan dapat terwujud. Terima kasih telah bertahan, berjuang, dan percaya pada diri sendiri hingga akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan.

Panyabungan, September 2026



Rodiani Harahap
NIM. 22090038

MOTO

“Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan” (Qur’an Surah Al- Insyirah: 6)

“Tubuh boleh lemah, langkah boleh tertatih, tapi tekat tak pernah dibiarkan berhenti.”

“Setiap langkah yang tertatih karena sakit, adalah bukti bahwa aku tak pernah benar-benar meyerah.”

“Rasa sakit bisa memperlambat jalan, tapi tak pernah kuizinkan ia memadamkan harapan.”

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahillobbabil’alamin. Segala puji bagi Allah SWT atas segala nikmat, pertolongan, dan kemudahan yang telah diberikan hingga karya sederhana ini dapat terselesaikan.

Karya ini saya persembahkan dengan penuh cinta dan rasa syukur kepada Ayah dan Ibu tercinta. Terima kasih atas setiap doa yang tak pernah putus, kasih sayang yang tak pernah berkurang, nasihat, dukungan, serta pengorbanan yang begitu besar dalam setiap langkah kehidupan saya.

Untuk Ayah dan Ibu, pencapaian ini adalah untuk kalian.

Terimakasih Ayah.....Terimakasih Ibu.....

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR1.....	iii
MOTTO	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7
G. Definisi Operasional.....	9
BAB II KAJIAN TEORI	13
A. Harga.....	13
1. Pengertian Harga	13
2. Tujuan Penetapan Harga.....	16
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Harga	19
4. Indikator Harga.....	20
B. Kualitas Produk.....	23
1. Pengertian Kualitas Produk	23
2. Indikator Kualitas Produk.....	26
C. Kepuasan Pelanggan	28
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	28
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	31
3. Indikator Kepuasan Pelanggan	32
D. Hubungan Harga dengan Kepuasan Pelanggan	35
E. Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan	37

F. Penelitian Terdahulu	40
G. Kerangka Berpikir	44
H. Hipotesis Penelitian.....	47
BAB III METODE PENELITIAN	48
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	48
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	49
C. Populasi dan Sampel Penelitian	50
D. Teknik Pengumpulan Data	52
E. Teknik Analisis Data.....	54
1. Analisis Statistik Deskriptif	55
2. Uji Instrumen Penelitian	55
a. Uji Validitas	55
b. Uji Realibilitas	59
3. Uji Asumsi Klasik	61
a. Uji Normalitas	61
b. Uji Heteroskedastisitas.....	62
c. Uji Multikolinearitas	63
4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	63
5. Pengujian Hipotesis.....	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	66
A. Hasil Penelitian	66
1. Temuan Umum Penelitian	66
a. Sejarah CV Putra Haji Soleman	66
b. Visi dan Misi CV Putra Haji Soleman	68
c. Struktur Organisasi CV Putra Haji Soleman	68
2. Temuan Khusus	69
a. Deskripsi Responden	69
B. Pembahasan Hasil Penelitian	70
1. Uji Instrumen Penelitian.....	70
a. Uji Validitas.....	70
b. Uji Realibilitas.....	73

2. Uji Asumsi Klasik	76
a. Uji Normalitas	76
b. Uji Heteroskedastisitas	78
c. Uji Multikolinearitas	80
3. Analisis Regresi Linear Berganda	81
4. Pengujian Hipotesis	83
a. Uji Signifikan Farameter (Uji T).....	83
b. Uji F (Simultan).....	84
C. Hasil Pembahasan	87
1. Harga Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan CV Putra Haji Soleman.....	87
2. Kualitas Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan CV Putra Haji Soleman.....	88
3. Harga dan Kualitas Produk Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan CV Putra Haji Soleman	90
BAB V PENUTUP	92
A. Kesimpulan	92
B. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Produk Dolomit yang sudah jadi.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	46
Gambar 4.1 Struktur Organisasi CV Putra Haji Soleman.....	68
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	69
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat	69
Gambar 4.4 Diagram Uji Validitas Harga.....	71
Gambar 4.5 Diagram Uji Validitas Kualitas Produk	72
Gambar 4.6 Diagram Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	73
Gambar 4.7 Hasil Uji Normalitas	78

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	40
Tabel 3.1 Rancangan Kegiatan	49
Tabel 3.2 Kategori Jawaban Angket	54
Tabel 3.3 Uji Validitas Harga	56
Tabel 3.4 Uji Validitas Kualiatas Produk	57
Tabel 3.5 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	58
Tabel 3.6 Uji Realibilitas Harga.....	60
Tabel 3.7 Uji Realibilitas Kualiatas Produk.....	60
Tabel 3.8 Uji Realibilitas Kepuasan Pelanggan.....	61
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Tabel 4.2 Uji Releabilitas Harga.....	74
Tabel 4.3 Uji Releabilitas Kualitas Produk.....	75
Tabel 4.4 Uji Releabilitas Kepuasan Pelanggan	75
Tabel 4.5 Uji Multikolinearitas	80
Tabel 4.6 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	82
Tabel 4.7 Hasil Uji Signifikan Parameter Uji t.....	84
Tabel 4.8 Hasil Uji F Simultan	85
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	86

DAFTAR LAMPIRAN

Cek Turnitin

Kontrol Konsultasi Skripsi

R Tabel

T Tabel

F Tabel

Angket Kuesioner Penelitian

Surat Izin Penelitian

Surat Balasan Penelitian

Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis pada masa globalisasi menyebabkan persaingan antar pelaku usaha semakin tinggi dan berlangsung secara dinamis. Keadaan tersebut mengharuskan setiap perusahaan untuk mampu menentukan dan menerapkan strategi yang sesuai agar dapat mempertahankan keberlangsungan usahanya serta memiliki daya saing di pasar. Dalam menghadapi kondisi tersebut, kepuasan pelanggan merupakan salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan oleh perusahaan. Pelanggan yang merasa puas terhadap suatu produk atau layanan umumnya memiliki kecenderungan untuk kembali melakukan pembelian, memberikan rekomendasi kepada orang lain, serta memiliki keinginan untuk tetap menggunakan produk dari perusahaan tersebut. Dengan demikian, kepuasan pelanggan dapat menjadi salah satu dasar dalam membangun dan mempertahankan loyalitas pelanggan (Nasir, Adil, & Dhamija 2021).

Dalam aktivitas pemasaran, kepuasan pelanggan tidak terbentuk dengan sendirinya, melainkan dipengaruhi oleh berbagai faktor. Dua faktor yang memiliki keterkaitan dengan kepuasan pelanggan adalah harga dan kualitas produk. Harga merupakan sejumlah nilai yang perlu dikeluarkan oleh konsumen sebagai imbalan untuk memperoleh suatu produk, sedangkan kualitas produk berkaitan dengan kemampuan produk dalam memberikan manfaat dan memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen. Penetapan harga yang sesuai dengan kualitas dan manfaat yang diperoleh konsumen dapat menimbulkan persepsi yang baik terhadap produk. Selain itu, kualitas produk yang mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan konsumen juga dapat meningkatkan rasa puas setelah melakukan pembelian. Sebaliknya, apabila harga yang dibayarkan tidak sepadan dengan kualitas atau manfaat yang diperoleh, atau produk tidak sesuai dengan harapan konsumen, maka kondisi tersebut dapat menimbulkan rasa kecewa dan berujung pada ketidakpuasan pelanggan (Lutfi, Arifin, & Asiyah 2021).

Di samping harga, kualitas produk turut menjadi unsur penting yang ikut menentukan tinggi rendahnya kepuasan pelanggan. Kualitas produk pada dasarnya menggambarkan kesanggupan sebuah produk memenuhi kebutuhan dan ekspektasi konsumennya. Produk yang berkualitas baik, awet, dan memberi manfaat yang relevan dengan kebutuhan pelanggan akan mendorong naiknya kepuasan konsumen. Karena itu, pelaku usaha perlu terus menjaga kualitas produk yang dihasilkan supaya tetap kompetitif dan diminati pasar (Wanda & Rayuanto, 2023).

Persoalan seputar harga dan kualitas produk tidak hanya muncul pada perusahaan perdagangan maupun jasa, tetapi juga dijumpai pada usaha pengolahan dan penjualan Dolomit. Dolomit adalah mineral yang mengandung kalsium dan magnesium, dan lazim dimanfaatkan di sektor pertanian serta perkebunan, khususnya untuk memperbaiki kondisi tanah. Pemanfaatan Dolomit memberi manfaat nyata bagi petani dan pekebun dalam menunjang aktivitas bercocok tanam. Karena itu, usaha pengolahan Dolomit turut berperan memenuhi kebutuhan masyarakat akan produk tersebut. Meski demikian, kehadiran pelaku usaha lain yang memasarkan produk sejenis memunculkan persaingan, sehingga perusahaan dituntut memperhatikan harga dan kualitas produk agar mampu memenuhi harapan pelanggannya.

CV Putra Haji Soleman adalah salah satu pelaku usaha yang bergerak di bidang pengolahan dan penjualan batuan Dolomit di Kecamatan Batang Onang. Produk Dolomit yang dihasilkan dipasarkan kepada masyarakat luas, terutama petani dan pekebun yang memanfaatkannya untuk kegiatan bertani dan berkebun. Dalam menjalankan usahanya, CV Putra Haji Soleman perlu memberi perhatian pada tingkat kepuasan pelanggannya, sebab hal tersebut mencerminkan bagaimana pelanggan menilai produk yang ditawarkan perusahaan.

Gambar 1.1
Produk Dolomit yang sudah jadi



Salah satu usaha pengolahan Dolomit yang beroperasi di Kecamatan Batang Onang adalah CV Putra Haji Soleman, yang memproduksi dan memasarkan Dolomit kepada berbagai konsumen, baik kalangan petani maupun masyarakat umum yang membutuhkan bahan tersebut. Dalam menjalankan usahanya, CV Putra Haji Soleman tidak lepas dari berbagai tantangan, terutama dalam menjaga kepuasan pelanggan agar tetap memilih produk yang dihasilkannya.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan pada CV Putra Haji Soleman, terdapat beberapa hal yang berkaitan dengan harga dan kualitas produk Dolomit. Sebagian konsumen menganggap bahwa harga Dolomit yang ditetapkan oleh perusahaan telah sesuai dengan kualitas produk yang diperoleh. Namun, terdapat juga konsumen yang masih mempertimbangkan apakah harga yang dibayarkan sudah sebanding dengan kualitas Dolomit yang diterima. Beberapa konsumen bahkan melakukan perbandingan dengan produk Dolomit yang ditawarkan oleh penjual lainnya.

Dari sisi kualitas, ditemukan pula adanya perbedaan yang dirasakan oleh sebagian konsumen, khususnya dalam hal tingkat kehalusan Dolomit dan hasil yang diperoleh setelah produk digunakan. Keadaan tersebut menjadi suatu fenomena yang menarik untuk diteliti lebih lanjut, terutama untuk mengetahui bagaimana harga dan kualitas produk dapat memengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan demikian, kesesuaian harga dan kualitas produk menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan kepuasan

pelanggan terhadap produk Dolomit yang ditawarkan oleh CV Putra Haji Soleman (Ferdinand, 2019).

Berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan peneliti dengan beberapa pelanggan CV Putra Haji Soleman, diperoleh informasi yang memperkuat adanya permasalahan terkait harga, kualitas produk dan Kepuasan Pelanggan. Salah satu narasumber yaitu Bapak Zulkhaidir Harahap, seorang pekebun kelahiran 1970 yang bertempat tinggal di Simardona.

Menurut (Zulkhaidir Harahap, 8 Maret 2026) yaitu:

"Bahwa Dolomit sangat dibutuhkan untuk kebutuhan pertanian, namun dalam pembelian beliau selalu mempertimbangkan harga dan kualitas produk. Menurut beliau, harga dolomit di CV Putra Haji Soleman terkadang lebih tinggi dibandingkan dengan penjual lain, kualitas produk yang diterima belum juga konsisten, seperti tingkat kehalusan dolomit yang berbeda-beda sehingga mempengaruhi hasil penggunaan".

Narasumber lainnya yaitu Safi'I Harahap seorang petani dan pekebun dengan kelahiran 1959 yang bertempat tinggal di Simardona dengan lulusan SD yang juga merupakan pelanggan CV Putra Haji Soleman.

Menurut (Safi'i Harahap, 20 Maret 2026)

"Saya sudah beberapa kali membeli pupuk dolomit ini. Pada awal pemakaian hasilnya cukup bagus, tetapi pada pembelian berikutnya saya merasa hasilnya tidak selalu sama. Kadang manfaatnya cepat terlihat, tetapi kadang tidak terlalu berpengaruh pada tanaman. Karena itu saya sering membandingkan dengan produk lain sebelum membeli lagi. Saya berharap kualitas pupuk ini lebih konsisten sehingga saya lebih yakin untuk terus menggunakannya."

Selain itu ditemukan adanya permasalahan yang berkaitan dengan minat pembelian ulang. Salah satu pelanggan yang pernah membeli produk di CV Putra Haji Soleman ialah Ibu Nur Delina Harahap dengan kelahiran 1970 yang bertempat tinggal di Simardona.

Menurut (Nur Delina Harahap, 20 Maret 2026)

"Menyampaikan bahwa beliau tidak selalu melakukan pembelian ulang produk Dolomit di CV Putra Haji Soleman karena masih mempertimbangkan harga dan kualitas produk yang diterima. Menurut beliau, pada beberapa pembelian kualitas Dolomit yang diperoleh belum

konsisten, terutama dari segi tingkat kehalusan produk, sehingga beliau terkadang membandingkan dengan produk dari penjual lain sebelum memutuskan untuk membeli kembali.”

Melihat adanya kondisi tersebut, maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui sejauh mana harga dan kualitas produk memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada CV Putra Haji Soleman. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang bertujuan untuk memperoleh hasil pengukuran secara objektif mengenai hubungan antara harga, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan. Data penelitian diperoleh melalui responden yang kemudian dianalisis untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai keterkaitan harga dan kualitas produk dengan tingkat kepuasan pelanggan.

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang jelas tentang pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, sehingga bisa menjadi bahan pertimbangan bagi CV Putra Haji Soleman dalam menyempurnakan strategi pemasaran dan kualitas produknya. Selain itu, hasil kajian ini juga diharapkan turut memperkaya khazanah keilmuan, khususnya pada bidang manajemen pemasaran dan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada CV Putra Haji Soleman)”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, terdapat beberapa permasalahan yang dapat dirumuskan dan dijadikan sebagai fokus dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Kesesuaian harga dengan kualitas produk dolomit pada CV Putra Haji Soleman masih menjadi pertimbangan bagi pelanggan, karena terdapat pelanggan yang menilai harga belum sepenuhnya sesuai dengan kualitas produk yang diterima.

2. Keandalan atau daya tahan produk dolomit pada CV Putra Haji Soleman belum sepenuhnya konsisten, sehingga sebagian pelanggan merasakan adanya perbedaan hasil penggunaan produk pada pembelian yang berbeda.
3. Kepuasan pelanggan terhadap produk dolomit pada CV Putra Haji Soleman belum sepenuhnya terpenuhi karena adanya ketidaksesuaian antara harga dan kualitas produk.

C. Pembatasan Masalah

Untuk menjaga agar penelitian ini tetap terarah dan tidak keluar dari fokus pembahasan, maka ruang lingkup penelitian dibatasi pada kajian mengenai pengaruh harga dan kualitas produk terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada CV Putra Haji Soleman.

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan suatu uraian yang memuat pokok persoalan atau permasalahan yang menjadi fokus dalam sebuah penelitian. Keberadaan rumusan masalah memiliki peranan yang penting karena menjadi dasar dalam menentukan arah pelaksanaan penelitian, memperjelas tujuan yang hendak dicapai, serta menetapkan sasaran yang akan dikaji oleh peneliti. Dengan adanya rumusan masalah yang jelas, proses penelitian dapat dilakukan secara lebih terarah dan sesuai dengan permasalahan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pemaparan latar belakang dan batasan masalah yang telah diuraikan, penelitian ini diarahkan untuk menjawab beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada CV Putra Haji Soleman?
2. Apakah kualitas produk mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada CV Putra Haji Soleman?
3. Apakah harga dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada CV Putra Haji Soleman?

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini pada dasarnya bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh harga serta kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada CV

Putra Haji Soleman. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan dalam membeli produk Dolomit, khususnya yang berkaitan dengan penetapan harga dan kualitas produk yang ditawarkan oleh perusahaan.

Secara khusus, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan mengetahui apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada CV Putra Haji Soleman.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada CV Putra Haji Soleman.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga dan kualitas produk secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan pelanggan pada CV Putra Haji Soleman.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada CV Putra Haji Soleman)” diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam memperluas dan memperkaya pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pemasaran dan pemahaman mengenai perilaku konsumen. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi salah satu sumber rujukan bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian mengenai kepuasan pelanggan maupun faktor-faktor yang memengaruhinya, terutama yang berkaitan dengan harga dan kualitas produk.

Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmiah mengenai hubungan antara harga, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan dalam konteks usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM).

Penelitian ini secara khusus dapat memberikan tambahan informasi mengenai penerapan konsep tersebut pada usaha yang berkaitan dengan pengolahan dan penjualan produk Dolomit. Hasil yang diperoleh nantinya dapat dimanfaatkan sebagai bahan referensi dan pertimbangan bagi penelitian lain yang memiliki tema atau variabel yang sejenis, sehingga dapat mendukung pengembangan kajian ilmiah di masa mendatang.

2. Manfaat Praktis

Dari sisi praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan dan manfaat bagi pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian, baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat praktis yang diharapkan dari hasil penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Bagi CV Putra Haji Soleman

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi CV Putra Haji Soleman sebagai bahan evaluasi dalam menyusun dan mengembangkan strategi pemasaran. Hasil penelitian dapat dijadikan pertimbangan oleh pihak perusahaan, terutama dalam menentukan harga yang tepat dan sesuai dengan kondisi pelanggan serta melakukan upaya peningkatan terhadap kualitas produk Dolomit yang ditawarkan. Dengan demikian, perusahaan diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempertahankan keberlangsungan usahanya. Dengan demikian, diharapkan tingkat kepuasan pelanggan dapat meningkat sehingga mampu mempertahankan pelanggan yang ada serta menarik pelanggan baru.

b. Bagi Peneliti

Bagi peneliti, pelaksanaan penelitian ini menjadi kesempatan untuk memperluas pengetahuan, menambah pengalaman, serta meningkatkan pemahaman dalam melaksanakan penelitian ilmiah, terutama mengenai hubungan antara harga, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga memberikan pengalaman bagi peneliti dalam mengimplementasikan berbagai teori dan materi yang telah diperoleh selama masa perkuliahan ke dalam

kegiatan penelitian secara langsung di lapangan. Dengan demikian, peneliti dapat memperoleh pengalaman yang lebih nyata dalam menghubungkan teori dengan kondisi yang ditemukan selama proses penelitian.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu sumber rujukan maupun bahan pembandingan dalam melakukan penelitian yang memiliki tema sejenis, khususnya yang berkaitan dengan harga, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi landasan awal bagi penelitian berikutnya untuk mengembangkan kajian yang lebih luas dengan menambahkan atau mengkaji faktor-faktor lain yang kemungkinan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Dengan adanya manfaat tersebut, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat baik secara akademis maupun secara praktis bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan dunia usaha.

G. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan penjelasan mengenai variabel penelitian yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan dianalisis sehingga dapat menghasilkan informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian. Agar setiap variabel dalam penelitian dapat dipahami secara lebih jelas dan terarah, terlebih dahulu perlu dijelaskan makna dari masing-masing variabel yang menjadi fokus atau pokok pembahasan dalam penelitian ini:

1. Harga

Menurut (Aprihatiningrum & dkk, 2021), harga merupakan sejumlah nilai yang perlu dikeluarkan oleh konsumen sebagai imbalan untuk memperoleh suatu barang atau jasa. Nilai tersebut tidak hanya berupa uang yang dibayarkan, tetapi juga berkaitan dengan manfaat yang diperoleh konsumen dari produk atau jasa yang dibeli, baik melalui kepemilikan maupun penggunaannya. Oleh karena itu, harga dapat dipandang sebagai bentuk pertukaran antara pengorbanan yang diberikan konsumen dengan

manfaat yang diterimanya setelah mendapatkan dan menggunakan suatu produk atau jasa.

Pendapat lain dikemukakan oleh (Amelia & Rahma, 2022) menjelaskan bahwa harga merupakan ukuran moneter ataupun bentuk ukuran lainnya yang digunakan dalam pertukaran untuk mendapatkan hak atas kepemilikan atau pemanfaatan suatu barang maupun jasa. Dalam bauran pemasaran (*marketing mix*), harga memiliki kedudukan yang penting karena menjadi satu-satunya komponen yang secara langsung menghasilkan pendapatan bagi perusahaan. Adapun komponen lainnya, seperti produk, promosi, dan distribusi, pada umumnya lebih berhubungan dengan pengeluaran atau biaya yang harus ditanggung perusahaan.

2. Kualitas Produk

Kualitas produk dapat dipahami sebagai kemampuan suatu barang dalam menjalankan fungsi dan memberikan manfaat sebagaimana yang diharapkan oleh konsumen. Kemampuan tersebut dapat dilihat dari beberapa aspek, seperti ketahanan produk, tingkat keandalan, ketepatan dalam penggunaannya, kemudahan penggunaan, serta karakteristik lain yang mendukung manfaat produk. Oleh sebab itu, penilaian terhadap kualitas produk tidak hanya didasarkan pada kondisi fisik atau tampilannya, tetapi juga pada sejauh mana produk tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. (Ujiyanto, 2020).

(Pahmi, 2024) menjelaskan bahwa kualitas produk berhubungan dengan tingkat keunggulan yang diharapkan oleh konsumen. Untuk mencapai kualitas yang sesuai dengan harapan tersebut, diperlukan upaya untuk menjaga dan mengendalikan keunggulan produk secara berkelanjutan. Dengan demikian, suatu produk dapat dikatakan memiliki kualitas yang baik apabila kinerja yang dihasilkan mampu memenuhi atau sesuai dengan harapan pelanggan.

Menurut (Hananto, 2021) kualitas produk mencakup seluruh karakteristik, kemampuan, dan fitur yang terdapat pada suatu barang atau jasa. Berbagai unsur tersebut menjadi bagian penting dalam menentukan

kemampuan produk dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Semakin baik karakteristik dan kemampuan yang dimiliki suatu produk dalam memberikan manfaat sesuai dengan kebutuhan konsumen, maka semakin besar pula kemungkinan konsumen merasa puas terhadap produk tersebut.

3. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai bentuk tanggapan konsumen setelah membandingkan dan menilai pengalaman yang diperoleh dari penggunaan suatu produk dengan harapan yang telah dimilikinya sebelum melakukan pembelian. Penilaian tersebut menunjukkan sejauh mana produk yang digunakan mampu memberikan hasil yang sesuai dengan keinginan konsumen (Daniati & Suwena, 2023). Dengan demikian, kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang erat dengan kemampuan suatu produk atau jasa dalam memenuhi harapan konsumen. Apabila kinerja yang diberikan produk tidak mencapai harapan pelanggan, maka konsumen cenderung merasa kecewa atau tidak puas. Sebaliknya, apabila kinerja produk sesuai dengan harapan, konsumen akan merasa puas. Tingkat kepuasan bahkan dapat menjadi lebih tinggi apabila kinerja produk mampu melampaui harapan konsumen sehingga menimbulkan pengalaman dan kesan yang baik terhadap produk tersebut (Arman, 2021).

Menurut pendapat lain (Daniati & Suwena, 2023) juga menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat dilihat dari respons konsumen setelah membandingkan harapan terhadap kinerja suatu produk dengan keadaan yang benar-benar dirasakan setelah produk tersebut digunakan. Perbandingan antara harapan sebelum pembelian dan pengalaman setelah penggunaan menjadi salah satu dasar dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, semakin sesuai hasil yang diterima dengan harapan konsumen, semakin besar pula kemungkinan terbentuknya kepuasan terhadap produk yang digunakan.