SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN UMKM SATE BAHAGIA INDAH DI SIMPANG TABING KOTA PADANG

Oleh :

NAMA	**:**	**M. ABI IKRAM ADITYA.S**
NIM	**:**	**22080022**
PRODI	**:**	**MANAJEMEN**

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
2026

PENGESAHAN

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi tanggal 2 Agustus 2026

Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan UMKM Sate Bahagia Indah Di Simpang Tabing Kota Padang

Nama : M. Abi Ikram Aditya.S
NIM : 22070022
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

TIM PENGUJI

NO	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	Nurhaida SE, MM	Ketua	
2	Usmiar, SE, M.Si	Anggota	
3	Leli Suwita, SE, MM	Anggota	
4	Dr. Dra Tri Irfa Indarayani, M.Pd	Anggota	

Disetujui

Pembimbing 1

(Nurhaida SE, MM)

Pembimbing 2

(Usmiar, SE, M.Si)

Diketahui

Dekan,
Fakultas Ekonomi

(Imma Putri Sari,S.E, M.Si.)

Ketua
Prodi Manajemen

(Usmiar, SE, M.Si)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: M. Abi Ikram Aditya.S
NIM	: 22070022
Program Studi	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada pemaksaan dari pihak manapun

Padang, Agustus 2026
Yang menyatakan

M Abi Ikram Aditya.S
22070022

HAK CIPTA

Hak cipta milik **M. ABI IKRAM ADITYA.S** tahun 2026, dilindungi oleh undang-undang, yaitu dilarang mengutip atau memperbanyak tanpa izin tertulis dari Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat. Sebagian atau keseluruhannya dalam bentuk apapuyn, baik cetak, *copy*, atau *micro film* dan lain sebagainya.

@Hak Cipta milik UM Sumatera Barat

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarluaskan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

UPT. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT, atas bekat dan rahmat serta kasih sayangnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Prodi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, karena berkat rahmat dan ridho-nya yang telah memberikan kemudahan dan pertolongan sehingga penulis dapat menyelesikan skripsi ini.
2. Cinta pertama dan Pintu Surgaku, Ibunda Yemi Hanis. ibu yang beperan penting dalam hidupku, terimakasih ku ucapakan atas segala pengorbanan, dukungan motivasi, nasehat, serta d'oa yang tulus kasih sayang yang tidak pernah putus yang ibu berikan kepada anak pertama. Kupersembahkan karya tulis sederhana dan gelar ini untukmu ibu.
3. Sosok ayah dalam hidupku, Muslimin Sinaga. Terima kasih ku ucapkan sebesar- besarnya kepada ayah yang telah memberikan kasih sayang kepadaku.
4. Ibu Nurhaida SE, MM, selaku dosen pembimbing 1 dan Ibu Usmiar, SE, M.Si, selaku dosen pembibing II yang telah banyak memberi penulis

@Hak Cipta milik UM Sumatera Barat

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarluaskan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

UPT. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

arahan dalam pembutan skripsi ini, dari segi waktu maupun segi pengetahuan. Yang telah sabar mendapingi penulis sampai ketahap penyelesaian skripsi ini.

5. Ibu Leli Suwita, SE, MM, selaku dosen penasehat akademik, yang telah memberikan bimbingan, arahan, selama proses penulis menyelesaikan studi.
6. Ibu Leli Suwita, SE, MM, selaku dosen penguji 1 dan Ibu Dr. Dra Tri Irfa Indarayani, M.Pd, selaku dosen penguji II yang telah memberikan masukkan, saran, dalam penyempurnaan skripsi ini.
7. Ibu Usmiar, SE. MSi selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
8. Ibu Immu Puteri Sari, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
9. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat yang telah memberikan ilmu selama perukuliahan dan seluruh staf yang telah melayani dan membantu segala urusan administrasi selama proses penelitian ini.
10. Terima kasih kepada Prof. Dr. Mahyudin Ritonga, S.Pd.I, MA telah mengiringi dan membantu tiap Langkah dalam menjaani perkuliahan
11. Teman seperjuangan Irfan Rizki Saputra terima kasih telah mengiringi,membantu dan selalu mendukung tiap Langkah perjuangan
12. UMKM Sate Bahagia Indah Di Simpang Tabing Kota Padang yang telah membantu penulis dalam memberikan data untuk menyelesaikan skripsi

@Hak Cipta milik UM Sumatera Barat

Semoga kebaikan dan pertolongan semuanya dibalas oleh Allah SWT, dan penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan ilmu pengetahuan yang dimiliki penulis. Untuk itu dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran membangun dari segala pihak.

Padang, 18 Agustus 2026

Yang menyatakan

M. Abi Ikram Aditya.S

22070022

UPT. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarluaskan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

@Hak Cipta milik UM Sumatera Barat

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA UMKM SATE BAHAGIA INDAH DI DI SIMPANG TABING KOTA

M. ABI IKRAM ADITYA.S
NIM :22070022
Program Studi: Manajemen
Email: abiikram056@Gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM Sate Bahagia Indah di Simpang Tabing Kota Padang. Sampel pada penelitian ini berjumlah 50 responden dengan metode pengumpulan data Accident Sampling. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan pengujian uji hipotesis uji t, uji f dan determinasi (R^2). Hasil dari pembahasan pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM Sate Bahagia Indah di Simpang Tabing Kota Padang tidak berpengaruh karena Kuialitas Produk mempunyai nilai t-hitung 0,511 dengan t-tabel sebesar 2,011 jadi, t-hitung < t-tabel, dan nilai sig sebesar 1.50641 > 0.05.Sedangkan Harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena Harga mempunyai nilai t-hitung sebesar 2,451 > 2.011 atau t-hitung > t-tabel dan nilai sig sebesar 2.451. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,768 menunjukkan bahwa kualitas produk dan harga mampu menjelaskan variasi kepuasan pelanggan sebesar 76,8%, sedangkan sisanya sebesar 23,2% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

kata kunci : ***Kualitas Produk, Harga dan Kepuasan Pelanggan***

UPT. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarluaskan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

@Hak Cipta milik UM Sumatera Barat

THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION AT SATE BAHAGIA INDAH MSME IN SIMPANG TABING, PADANG CITY

M. ABI IKRAM ADITYA.S
NIM: 22070022
Management Study Program
Email: abiikram056@gmail.com

This study aims to determine the effect of product quality and price on customer satisfaction at the Sate Bahagia Indah MSME in Simpang Tabing, Padang City. The population in this study consisted of customers of Sate Bahagia Indah MSME, with a sample of 50 respondents. The sampling technique used was accidental sampling. The data analysis method used in this study was multiple linear regression analysis, with hypothesis testing consisting of the t-test, F-test, and coefficient of determination (R^2). The results of this study show that product quality does not have a significant effect on customer satisfaction at Sate Bahagia Indah MSME. This is indicated by the t-count of 0.511, which is lower than the t-table value of 2.011. Meanwhile, price has a significant effect on customer satisfaction, as indicated by the t-count of 2.451, which is greater than the t-table value of 2.011. The coefficient of determination (R^2) is 0.768, indicating that product quality and price are able to explain 76.8% of the variation in customer satisfaction, while the remaining 23.2% is explained by other variables not examined in this study.

Keywords: Product Quality, Price, Customer Satisfaction

UPT. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarluaskan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

@Hak Cipta milik UM Sumatera Barat

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarluaskan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

UPT. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL
KATA PENGANTAR
DAFTAR ISI
DAFTAR TABEL

BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Rumusan Masalah 4
1.3. Tujuan Penelitian 5
1.4. Manfaat Penelitian 5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 6
2.1. Kepuasan Pelanggan 6
2.2. Kualitas Produk 11
2.3. Kualitas Harga 16
2.4. Penelitian Terdahulu 21
2.5. Kerangka Pemikiran 28

BAB III METODE PENELITIAN 32
3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian 32
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian 32
3.3. Populasi dan Sampel 32
3.4. Defenisi Operasional Variabel 34
3.5. Teknik Pengumpulan Data 34
3.6. Skala Pengukuran Variabel 35
3.7. Uji Validitas 35
3.8. Uji Realibilitas 36
3.9. Penentuan Tingkat Capaian Responden 36
3.10. Analisis Linear Berganda 37
3.11. Uji Asumsi Klasik 38
3.12. Uji Hipotesis 41

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 45
4.1. Gambaran Umum UMKM Sate Bahagia Indah 45
4.2. Hasil dan Pembahasan 46
4.3. Tingkat Capaian Responden (TCR) 50
4.4. Analisis Linear Berganda 53
4.5. Uji Asumsi Klasik 55

DAFTAR PUSTAKA 62

@Hak Cipta milik UM Sumatera Barat

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarluaskan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

UPT. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Defenisi Operasional 34
Tabel 3.2 Tabel Kuisioner 35
Tabel 3.3 Tingkat Capaian Responden 37
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Kepuasan Pelanggan Y 46
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Kualitas Produk X1 47
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Harga X2 47
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y) 48
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X1) 49
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Harga (X2) 49
Tabel 4.7 Hasil Uji Reabilitas 50
Tabel 4.8 Jawaban responden Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) 51
Tabel 4.9 Jawaban responden Terhadap Kualitas Produk (X1) 52
Tabel 4.10 Jawaban responden Terhadap Harga (X2) 53
Tabel 4.11 Hasil Regresi Linear Berganda 54
Tabel 4.12 Hasil Uji normalitas 55
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas 56
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas 57
Tabel 4.15 Hasil Uji Auto Korelasi 57
Tabel 4.16 Hasil Regresi Linear berganda 59
Tabel 4.17 Hasil Regresi Linear berganda 60
Tabel 4.18 Hasil Regresi Linear berganda 61

@Hak Cipta milik UM Sumatera Barat

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarluaskan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

UPT. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisioner Penelitian 70
Lampiran 2. Tabel Hasil Jawaban Responden 74
Lampiran 3.Tabel Uji Validitas dan Reliabilitas 82

@Hak Cipta milik UM Sumatera Barat

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual 34
Gambar 4.1. Struktur Organisasi 37

UPT. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarluaskan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.



@Hak Cipta milik UM Sumatera Barat

UPT. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarluaskan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

@Hak Cipta milik UM Sumatera Barat

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarluaskan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

UPT. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Indonesia menunjukkan kontribusi yang sangat signifikan terhadap perekonomian nasional. UMKM tidak hanya berperan dalam menyerap tenaga kerja, tetapi juga menjadi penggerak utama ekonomi kerakyatan di berbagai daerah. Di Kota Padang, keberadaan UMKM khususnya di bidang kuliner berkembang pesat seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan produk makanan yang praktis, terjangkau, dan berkualitas. Persaingan yang semakin ketat di sektor kuliner menuntut setiap pelaku usaha untuk mampu mempertahankan pelanggan melalui strategi pemasaran yang tepat, terutama dalam hal kualitas produk dan penetapan harga.

Salah satu UMKM kuliner yang turut meramaikan persaingan tersebut adalah Sate Bahagia Indah yang berlokasi di kawasan Simpang Tabing. Sebagai usaha yang bergerak di bidang makanan tradisional, khususnya sate, UMKM ini menghadapi tantangan dalam menjaga konsistensi rasa, kualitas bahan baku, pelayanan, serta penetapan harga yang sesuai dengan daya beli konsumen. Dalam industri kuliner, kualitas produk menjadi faktor utama yang menentukan keberhasilan usaha karena makanan merupakan produk yang secara langsung dirasakan oleh konsumen dari segi rasa, aroma, tekstur, hingga penyajian. Jika

kualitas produk tidak konsisten, pelanggan cenderung beralih ke pesaing yang menawarkan cita rasa dan pelayanan yang lebih baik.

Kualitas produk dapat diartikan sebagai kemampuan suatu produk dalam memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Dalam konteks usaha kuliner sate, kualitas produk dapat dilihat dari kesegaran bahan baku, komposisi bumbu, tingkat kematangan, kebersihan, serta tampilan penyajian. Konsumen yang merasa bahwa produk yang mereka beli memiliki kualitas baik akan cenderung merasa puas dan berpotensi melakukan pembelian ulang. Sebaliknya, apabila kualitas produk dianggap menurun atau tidak sesuai dengan ekspektasi, maka tingkat kepuasan pelanggan akan menurun. Hal ini sejalan dengan konsep kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh Philip Kotler, yang menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dirasakan dengan harapannya.

Selain kualitas produk, faktor harga juga menjadi pertimbangan utama bagi konsumen dalam mengambil keputusan pembelian. Harga merupakan sejumlah uang yang harus dibayarkan konsumen untuk memperoleh suatu produk atau jasa. Dalam usaha kuliner UMKM, harga yang ditetapkan harus mempertimbangkan berbagai aspek seperti biaya bahan baku, biaya operasional, daya beli masyarakat sekitar, serta harga yang ditawarkan oleh pesaing. Di kawasan Simpang Tabing yang merupakan area dengan aktivitas masyarakat yang cukup padat, konsumen cenderung sensitif terhadap perubahan harga. Jika harga dianggap terlalu tinggi dibandingkan dengan kualitas yang diterima, maka konsumen dapat beralih ke penjual lain yang menawarkan harga lebih terjangka.

@Hak Cipta milik UM Sumatera Barat
UPT. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarluaskan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

Namun demikian, harga yang terlalu rendah juga dapat menimbulkan persepsi kualitas yang rendah di mata konsumen. Oleh karena itu, pelaku UMKM seperti Sate Bahagia Indah perlu menetapkan harga yang seimbang dengan kualitas produk yang diberikan. Kesesuaian antara harga dan kualitas akan menciptakan persepsi nilai (value) yang positif di benak konsumen. Ketika konsumen merasa bahwa apa yang mereka bayarkan sebanding atau bahkan lebih rendah dibandingkan manfaat yang diperoleh, maka kepuasan pelanggan akan tercapai.

Kepuasan pelanggan sendiri merupakan faktor penting dalam keberlangsungan usaha. Pelanggan yang puas tidak hanya berpotensi melakukan pembelian ulang, tetapi juga dapat merekomendasikan produk kepada orang lain melalui komunikasi dari mulut ke mulut. Dalam era digital saat ini, rekomendasi pelanggan bahkan dapat menyebar lebih luas melalui media sosial dan platform ulasan daring. Sebaliknya, ketidakpuasan pelanggan dapat berdampak negatif terhadap citra usaha dan menurunkan jumlah pelanggan.

Dalam konteks UMKM Sate Bahagia Indah Simpang Tabing Kota Padang, penting untuk mengetahui sejauh mana kualitas produk dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Apakah kualitas produk menjadi faktor dominan dalam menciptakan kepuasan, ataukah harga yang lebih menentukan keputusan konsumen? Atau justru kedua variabel tersebut secara bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan? Pertanyaan-pertanyaan tersebut perlu dijawab melalui penelitian empiris agar diperoleh gambaran yang jelas mengenai hubungan antarvariabel.

@Hak Cipta milik UM Sumatera Barat
UPT. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarluaskan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

Penelitian ini menjadi relevan mengingat tingginya tingkat persaingan usaha kuliner di Kota Padang. Banyaknya pedagang sate dan makanan sejenis di sekitar Simpang Tabing membuat konsumen memiliki banyak alternatif pilihan. Oleh karena itu, UMKM Sate Bahagia Indah perlu memahami faktor-faktor yang benar-benar memengaruhi kepuasan pelanggannya agar dapat merumuskan strategi yang tepat dalam meningkatkan kualitas dan menetapkan harga yang kompetitif.

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen pemasaran, khususnya yang berkaitan dengan variabel kualitas produk, harga, dan kepuasan pelanggan pada sektor UMKM kuliner. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi pemilik UMKM Sate Bahagia Indah dalam meningkatkan kualitas produk serta menetapkan harga yang sesuai dengan harapan dan kemampuan konsumen.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM Sate Bahagia Indah Simpang Tabing di Kota Padang?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM Sate Bahagia Indah Simpang Tabing di Kota Padang?

@Hak Cipta milik UM Sumatera Barat
UPT. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarluaskan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

@Hak Cipta milik UM Sumatera Barat

3.Apakah kualitas produk dan harga secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM Sate Bahagia Indah Simpang Tabing di Kota Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1.Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM Sate Bahagia Indah Simpang Tabing di Kota Padang.

2.Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM Sate Bahagia Indah Simpang Tabing di Kota Padang.

3.Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM Sate Bahagia Indah Simpang Tabing di Kota Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen pemasaran, khususnya yang berkaitan dengan pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada sektor UMKM kuliner.

2. Manfaat Praktis

Bagi Pemilik UMKM: Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas produk dan menetapkan strategi harga yang lebih sesuai dengan harapan pelanggan.

UPT. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarluaskan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

Bagi Pelaku UMKM Lainnya: Sebagai referensi dalam menyusun strategi pemasaran yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

@Hak Cipta milik UM Sumatera Barat
UPT. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarluaskan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

@Hak Cipta milik UM Sumatera Barat

UPT. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera B

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik In
Nomor 28 Tahun 2014tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarluaskan sebag
seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari
kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.