

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI GERAJ
SONGKET FIKRI PALEMBANG**



Skripsi Oleh:
Nyayu Nurhasanah
01011381722146

Manajemen

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI GERAI
SONGKET FIKRI PALEMBANG**

Disusun oleh:

Nama : Nyayu Nurhasanah
NIM : 01011381722146
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/ Konsentrasi : Manajemen keuangan

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 17 November 2021 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

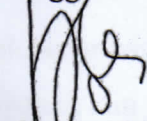
ASLI
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
MIU
24/11/21

Ketua



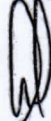
Dr. Ahmad Maulana, S.E., M.M
NIP. 197512252015041001

Anggota



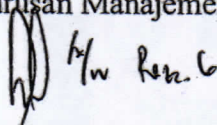
Dessy Yuhita, S.E., M.M., M.B.A
NIP. 198106302014092003

Anggota



Reza Ghasarma, S.E., M.M., M.B.A.
NIP. 198309302009121002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen



Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D
NIP. 197509011999032001

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda di bawah ini :

Nama : Nyayu Nurhasanah
NIM : 01011381722146
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian / Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

ASLI
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
18/11/21

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul :
PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI GERAJ SONGKET FIKRI PALEMBANG.

Pembimbing :

Ketua : Dr. Ahmad Maulana, S.E., M.M
Anggota : Reza Ghasarma, S.E., M.M., M.B.A.
Tanggal Ujian : 18 November 2021


Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan saya ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar keserjanaan.

Palembang, 18 November 2021



Pembuat Pernyataan


Nyayu Nurhasanah
NIM. 01011381722146

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Di dunia ini sebisa mungkin jadilah orang yang memiliki martabat, jujur, dan senantiasa menyampaikan kebenaran.”

“Percayalah, ketika kita letih karena sebuah kebaikan, maka sesungguhnya kelelahan tersebut akan hilang sedang kebaikan tersebut akan abadi.”

Umar bin Khattab

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

Kedua orang tua ku tercinta

Keuargaku tercinta

Teman Seperjuangan

Almamater

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT karena berkat nikmat, karunia, dan kesempatannya-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Gerai Songket Fikri Koleksi” ini tepat waktu. Adapun tujuan dari penelitian serta penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam program Strata Satu (S-1) di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya Palembang.

Tentunya dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan dari aspek maupun materi penelitian yang disajikan. Oleh karena itu penulis sepenuhnya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna kemajuan pendidikan di masa yang akan datang.

Palembang, 18 November 2021

Penulis,

Nyayu Nurhasanah
01011381722146

UCAPAN TERIMA KASIH

Selama penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari berbagai kendala. Kendala tersebut dapat di atasi karena bimbingan dan banyaknya dukungan dari pihak kampus maupun keluarga dan sahabat. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa karena sudah membantu dan mengabulkan doa doa penulis sampai akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Kedua orang tua, papa Fikri dan mama Maria yang telah membantu dan mensupport anaknya untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, M.S.C.E selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Prof. Dr. Muhammad Adam, S.E., M.E selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Isni Andriana, S.E., M.Fin, Ph.D selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
6. Bapak Dr. Kemas. M. Husni Thamrin, S.E., M.M selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
7. Alm Bapak H. Dian Eka, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing yang rela mengorbankan waktunya untuk membimbing penelitian ini dengan baik.

8. Bapak Dr. Ahmad Maulana, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing yang rela mengorbankan waktu nya untuk membimbing penelitian ini dengan baik hingga akhir.
9. Bapak Reza Ghasarma, S.E.,M.M.,M.B.A selaku Dosen Pembimbing pengganti Alm pak Dian Eka yang rela mengorbankan waktu nya untuk membimbing penelitian ini hingga akhir.
10. Ibu Dessy Yunita, S.E.,M.M.,M.B.A selaku Dosen Penguji yang telah mengorbankan waktunya untuk menguji penelitian ini dengan baik.
11. Seluruh bapak/ibu dosen fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah berjasa memberikan ilmu kepada saya selama saya menjalani perkuliahan di Universitas Sriwijaya.
12. Ibu Alliyah, Ibu Yuyun, Pak Indra, Pak Mamat dan seluruh staff yang ada di Universitas Sriwijaya yang telah membantu saya selama ini.
13. Seluruh staff di Gerai songket Fikri Palembang yang telah membantu saya selama mengerjakan skripsi ini.
14. Untuk keluarga saya, Mami Linda, Mama Jun, Cek fitri, Cek Dhea, Kak Manda, Kak Ega dan lain nya yang telah membantu support tenaga dan pikiran sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
15. Untuk sahabat – sahabat ku di perkuliahan Sofia adha, Shella Wuland: Indah Puji Lestari, Novi Sari Putri dan Felianda yang telah membantu dan support selama ini.
16. Untuk Sahabat – Sahabat ku yang lain Devani Sari, Nanda Sunardy, Nyimas Nurarianti Pratiwi, dan Cerlin Linardi yang selalu ada untuk

membantu menyelesaikan skripsi ini dan membuat saya tetap waras selama ini.

17. Untuk diri saya sendiri, saya ingin berterima kasih atas kerja keras nya selama ini dan selalu berusaha untuk menyelesaikan skripsi ini.

18. Untuk kakak sepupu saya dan oom saya yang selalu mensupport dan tidak banyak bertanya tentang apa yang saya kerjakan dan selalu percaya dengan apa yang saya lakukan terima kasih.

Penulis menyadari kekurangan dan keterbatasan selama penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, saran dan kritik diharapkan agar dapat memperbaiki penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Palembang, 18 November 2021

Penulis,

Nyayu Nurhasanah
01011381722146

ABSTRAK

ASLI
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
2021/10/21

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI GERAI SONGKET FIKRI PALEMBANG

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas produk, harga, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Gerai Songket Fikri Palembang. Populasi dalam penelitian ini pelanggan songket fikri sampai dengan tahun 2021. Teknik penentuan sampel menggunakan *purposive sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisa regresi berganda, uji t dan uji F. Hasil dari penelitian ini menunjukkan kualitas produk, harga, kualitas layanan berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan di Gerai Songket Fikri Palembang, dan kualitas produk merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap terhadap kepuasan pelanggan di Gerai Songket Fikri Palembang. Saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini mampu meningkatkan kualitas produk dan layanan, menetapkan harga yang sesuai dengan kualitas produk, serta meningkatkan promosi penjualan.

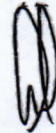
Kata Kunci: Kualitas produk, harga, kualitas layanan, kepuasan pelanggan

Pembimbing I



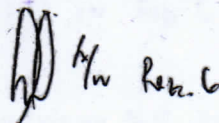
Dr. Ahmad Maulana, S.E., M.M
NIP. 196706241994021002

Pembimbing II



Reza Gharsama, S.E., M.M., M.B.A
NIP. 198309302009121002

Head of Management Department



Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D.
NIP. 197509011999032001

ABSTRACT

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
WIJU

ASII
24/11/21

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE AND SERVICE ON
CUSTOMER SATISFACTION AT THE STORE
SONGKET FIKRI PALEMBANG**

This study aims to determine product quality, price, service quality on customer satisfaction at the Songket Fikri Palembang outlet. The population in this study is songke fikri customers until 2021. The sampling technique uses purposive sampling. The analysis technique used is multiple regression analysis technique, t test and F test. The results of this study indicate product quality, price, service quality partially or simultaneously affect customer satisfaction at the Songket Fikri Palembang outlet, and product quality is a variable that has a dominant influence. on customer satisfaction at the Songket Fikri Palembang outlet. Suggestions that can be given in this study are able to improve the quality of products and services, set prices that are in accordance with product quality, and improve sales promotions.

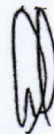
Keywords : product quality, price, service quality on customer satisfaction

Advisor I



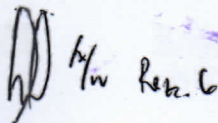
Dr. Ahmad Maulana, S.E., M.M
NIP. 196706241994021002

Advisor II



Reza Gharsama, S.E., M.M., M.B.A
NIP. 198309302009121002

Head of Management Department



Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D.
NIP. 197509011999032001

SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa Abstrak Skripsi dalam bahasa inggris dari mahasiswa :

Nama : Nyayu Nurhasanah

NIM : 01011381722146

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Bidang Kajian / Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

ASII
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
MIU
24/11.21

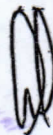
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI GERALI SONGKET FIKRI PALEMBANG**

Telah kami periksa penulisan, grammar, maupun susunan tensesnya, dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Pembimbing Skripsi,

Ketua

Anggota



Dr. Ahmad Maulana, S.E., M.M
NIP. 196706241994021002

Reza Charsama, S.E., M.M., M.B.A
NIP. 198309302009121002

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

	Nama : Nyayu Nurhasanah
	NIM : 01011381722146
	Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 23 Juli 1999
	Alamat : Jl. Kirangga Wira Sentika No. 64 Palembang
PENDIDIKAN FORMAL	
2002-2003	Playgroup Palm Kids Palembang
2003-2009	TK Palm Kids Palembang
2009-2012	SMP Kusuma Bangsa Palembang
2012-2015	SMA Kusuma Bangsa Palembang
2016-2020	Universitas Sriwijaya Palembang

DAFTAR ISI

JUDUL	i
PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
SURAT PERNYATAAN ABSTRAK	xi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Kajian Teori	10
2.1.1 Kualitas Produk.....	10
2.1.2 Harga	14
2.1.3 Kualitas Layanan.....	16
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	18
2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Kerangka Pemikiran	24
2.4 Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	26
3.2 Rancangan Penelitian.....	
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	26
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.5 Populasi dan Sampel.....	29
3.6 Defenisi Operasional Variabel dan Pengukuran	30
3.7 Uji Instrumen.....	31
3.8 Teknik Analisa	32

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Uji Instrumen.....	39
4.2 Analisis Data	43
4.3 Hasil Uji Normalitas	46
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	46
4.5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	50
4.6 Hasil Uji Hipotesis.....	51
4.7 Pembahasan.....	53
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 57
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Saran	57
 DAFTAR PUSTAKA.....	 59
LAMPIRAN	61

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Galeri Songket di Palembang	3
Tabel 1.2 Data Penjualan Gerai Songket Fikri Palembang	4
Tabel 1.3 Harga Songket di Gerai Songket Fikri Palembang Tahun 2021	5
Tabel 2.1 Penelitain terdahulu	21
Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	30
Tabel 4.1 Hasil Uji Validasi Variabel Kualitas Produk	39
Tabel 4.2 Hasil Uji Validasi Variabel Harga	40
Tabel 4.3 Hasil Uji Validasi Variabel Kualitas Layanan	40
Tabel 4.4 Hasil Uji Validasi Variabel Kepuasan Pelanggan	41
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	42
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	44
Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	45
Tabel 4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Traksaksi/tahun	46
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas.....	47
Tabel 4.12 Uji Multikolonoeritas	48
Tabel 4.13 Hasil Uji Autokorelasi.....	48
Tabel 4.14 Hasil Uji Analisa Regresi Linier Berganda	50
Tabel 4.15 Hasil Uji R ²	51
Tabel 4.16 Hasil Uji F.....	52
Tabel 4.17 Hasil Uji t.....	53

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	24
Gambar 4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas	49

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kekayaan budaya Indonesia telah diakui dunia, mulai dari adat istiadat, kuliner hingga fashion yang berasal dari Indonesia telah mendapatkan pengakuan dari UNESCO. Sebagai bangsa Indonesia kita wajib melestarikan budaya bangsa, sebelum kebudayaan tersebut di akui Negara lain sebagai budaya negaranya (Suwanti, 2013).

Melestarikan budaya dapat dilakukan dengan menghargai produk dalam negeri sendiri, membeli, menggunakannya dan mengenalkannya kepada Negara lain, melalui wisatawan yang berkunjung ke Indonesia. Salah satu unsur budaya Indonesia yang telah memberi sumbangsih bagi fashion dunia adalah tenun songket. Tenun songket merupakan budaya Melayu yang berasal dari Kota Palembang Sumatera Selatan (Zainal, 2019).

Songket Palembang merupakan salah satu karya budaya yang telah ditetapkan sebagai warisan budaya tak benda Indonesia pada tahun 2013. Kain songket banyak digunakan sebagai pakaian adat terutama untuk acara pernikahan atau formal lainnya. Seiring berjalannya waktu, Songket pun dikenal oleh setiap lapisan masyarakat tidak hanya dari luar kota bahkan luar negeri (Malindo, 2017).

Sewet Songket merupakan kain yang kerap digunakan oleh pelapis pakaian wanita di bagian bawah yang dihiasi dengan selendang berteman dengan baju kurung. Dalam upacara adat atau selebrasi pernikahan, pengantin biasanya

menggunakan Songket lengkap dengan Aesan Gede (kebesaran), Aesan Pengganggon (Paksangko), Selendang Mantri, Aesan Gandek dan yang lainnya. Secara kualitas, Songket Palembang merupakan songket terbaik di Indonesia. Bahkan, songket ini disematkan julukan sebagai “Ratu Segala Kain. Pada songket, teknik dan jenis serta kualitas kain yang ditunen dikenal dengan istilah Songket Limar dan Lepus (Malindo, 2017).

Lepus adalah kain songket yang kainnya terdiri dari cukitan alias sulaman benang emas berkualitas tinggi yang biasanya didatangkan dari Cina. Bahkan, kadakala benang tersebut diambil dari kain songket berusia ratusan tahun yang akibat umur membuat kainnya menjadi rapuh. Kualitas jenis ini merupakan kualitas tertinggi dengan harga jual yang sangat mahal (Budaya.co, 2019).

Sementara Limar lebih mengarah kepada teknik pembuatannya. Menurut budayawan Inggris yang hidup di Indonesia pada era kolonial, songket jenis ini merupakan kain yang memadukan warna merah, kuning dan hijau dengan pola yang terinspirasi dari buah limau. Sementara pendapat lain menyatakan bahwa nama limar diambil dari bulatan-bulatan yang berasal dari percikan yang menyerupai tetesan jeruk peras (Budaya.co, 2019).

Cara pemakaian songket pada pria atau wanita memiliki perbedaan mendasar. Kain songket untuk pria yang kerap disebut Rumpak (bumpak) memiliki motif yang tidak penuh dengan tumpal (kepala kain) berada di belakang badan. Songket tersebut dipakai mulai dari pinggul ke bawah sampai di bagian bawah lutut (untuk pria yang telah menikah) dan menggantung di atas lutut (untuk

pria yang belum menikah). Sedangkan untuk wanita, tumpal (kepala kain) wajib berada di depan dengan posisi dari pinggul hingga mata kaki. (Malindo, 2017)

Sama halnya dengan kain batik, walaupun telah terkenal di seluruh nusantara masih bisa terjadi pengklaiman dari negara lain. Oleh sebab itu, untuk menghindari terjadinya hal yang sama maka diperlukan tempat khusus yakni sebuah galeri untuk memperkenalkan dan mempelajari kain tenun. Galeri tenun songket terpusat di kota Palembang (Galeh Pramitasari, 2010). Setidaknya terdapat sekitar 35 galeri songket yang terdapat di kota Palembang, yakni sebagai berikut.

Tabel 1.1. Data Galeri Songket Palembang

No.	Galeri Songket	Alamat
1	Mir Senen Galery	Jl. Kbhp M. Amin No 43
2	Zainal Songket	Jl. Ki Gede Ing Suro No. 173
3	Cek Rody	Jl. Ki Gede Ing Suro No. 89
4	Citra Mandiri	Jl. Faqih Usman No. 2537
5	Cap Ikan Belida	Jl. Faqih Usman No. 2581
6	Pt. Kerang Indah	Jl. Talang Banten No. 127
7	Cek Ipah Songket	Jl. Ki Gede Ing Suro No. 141
8	Serenggam Setia	Jl. Ki Gede Ing Suro No. 264
9	Tujuh Saudara	Jl. Mahakam Blok A-7
10	Toko Hasan AS	Jl. Letkol Iskandar
11	Rumah Limas Aziz	Jl. Demang Lebar Daun
12	PD Hidayat	Jl. Fiqih Jalaludin
13	Jaya Art	Jl. Fiqih Jalaludin
14	Bari Art	Jl. Fiqih Jalaludin
15	Tembesu Art	Jl. Fiqih Jalaludin
16	Kedaton	Jl. Fiqih Jalaludin
17	Sinar Sempurna	Jl. Fiqih Jalaludin
18	Citra Pesona Onix	Jl. Datuk M Akib
19	Cek romlah Songket	Jl. Lap. Hatta
20	Linda Songket	Jl. Ki Gede Ing Suro No. 143
21	Cek Unah Songket	Jl. Ki Gede Ing Suro No. 176
22	Laila Songket	Jl. Ki Gede Ing Suro No. 166
23	Makmur Jaya	Jl. Ki Gede Ing Suro No. 21
24	Dua saudara songket	Jl. Ki Gede Ing Suro
25	Fikri songket	Jl. Ki Ranggo Wiro Sentiko

No.	Galeri Songket	Alamat
26	Ila Songket	Jl. Ki Ranggo Wiro Sentiko
27	Asmi Astari Songket	Jl. Ki Ranggo Wiro Sentiko
28	Romlah Fauzi	Jl. Ki Ranggo Wiro Sentiko
29	Cek Nani Songket	Jl. Ki Ranggo Wiro Sentiko
30	Romlah Fauzi	Jl. Ki Ranggo Wiro Sentiko
31	H.B Benang Mas	Jl. Ki Ranggo Wiro Sentiko
32	Tujuh saudara	Jl. Ki Ranggo Wiro Sentiko
33	Cek Nani Songket	Jl. Ki Ranggo Wiro Sentiko
34	Rhm. Husin Rahman	Jl. Ki Ranggo Wiro Sentiko
35	Nani Daud Sidin	Jl. Ki Ranggo Wiro Sentiko

Sumber : Pramitasari, 2010

Gerai Songket Fikri merupakan salah satu gerai yang cukup dikenal oleh lapisan masyarakat di kota Palembang dan terletak di Jl. Kiranggo Wiro Sentiko nomor 500 Ilir Barat 2 Palembang. Gerai ini telah berdiri sejak tahun 1997 hingga sekarang. Selama hampir 24 tahun berdiri songket Fikri ini telah memiliki pelanggan yang cukup banyak dan tidak hanya pelanggan dari nusantara saja, namun ada juga pelanggan dari luar negeri yang mengunjungi gerai songket ini. Data penjualan songket di Gerai Songket Fikri Palembang dapat dilihat yakni sebagaimana tabel 1.2.

Tabel 1.2. Data Penjualan Gerai Songket Fikri Palembang

TAHUN	PENJUALAN SONGKET	
	Jumlah	Nilai (Rupiah)
2020	457	1.169.076.000
2019	1.079	2.905.025.001
2018	2.159	3.178.305.004

Sumber : Data Penjualan Fikri Koleksi

Di era industri 4.0 saat ini dunia bisnis terutama bisnis kain Songket semakin hari semakin berkembang. Hal ini membuat perusahaan tidak akan terlepas dari persaingan yang ada sehingga perusahaan dituntut untuk memberikan sistem pemasaran yang baik. Era Industri 4.0 ini menghadirkan banyak perubahan

bagi pelaku bisnis terutama bagi pelaku UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) terutama di segi pelayanan sebab persaingan bisnis yang ketat menuntut untuk memberikan suatu produk atau jasa dengan kualitas yang terbaik, baik dalam segi kualitas produk, kualitas pelayanan ataupun dapat memberikan harga produk atau jasa yang lebih terjangkau, sehingga konsumen akan merasa kebutuhannya terpenuhi serta akan menciptakan sebuah kepuasan dari dalam diri konsumen.

Gerai songket Fikri menawarkan songket yang terbuat dari beberapa macam songket. Kualitas songket yang dijual tergantung jenis benang yang digunakan dan sistem penenunan yakni tenun tradisional atau tenun mesin, songket yang ditawarkan di Gerai Fikri ditenun dengan menggunakan benang mas kristal standar, benang mas Hongkong dan benang Bangkok berlian. Dalam menjaga kualitas songket yang di jual Gerai Songket Fikri, pemilik gerai membina dan bekerjasama dengan beberapa pengrajin songket yang berada di sekitarnya dalam memproduksi songket.

Harga songket yang ditawarkan di gerai songket Fikri bervariasi, untuk lebih jelasnya berikut disajikan harga dari berbagai jenis songket yang dijual di Gerai Songket Fikri Palembang.

Tabel 1.3
Harga Songket di Gerai Fikri Palembang Tahun 2021

No.	Jenis Songket	Harga
1.	Naga Besaung	Rp. 2.500.000,-
2.	Nampak Perak	Rp. 2.500.000,-
3.	Bintang Berantai	Rp. 2.500.000,-
4.	Tampok Manggis	Rp. 2.500.000,-
5.	Cantik Manis	Rp. 3000.000,-
6.	Limar Berantai	Rp. 3000.000,-
7.	Bungo Cino	Rp. 3.500.000,-

No.	Jenis Songket	Harga
8.	Cantik Manis	Rp. 3.500.000,-
9.	Limar Berantai	Rp. 3.500.000,-

Sumber : Gerai Songket Fikri Palembang

Perbedaan harga tidak terlepas dari kualitas songket yang ditawarkan, semakin tinggi kualitas yang ditawarkan maka harga yang songket pun akan semakin tinggi. Jika dibandingkan dengan harga songket di gerai –gerai songket yang ada di Kota Palembang, harga yang di tawarkan Gerai Fikri relatif standar, tidak jauh berbeda dengan harga yang ditawarkan gerai songket lainnya.

Kota Palembang dikenal sebagai kota penghasil songket, terdapat 35 gerai songket yang ada di Kota Palembang, agar bisa bertahan dan bersaing dengan gerai songket lainnya, songket Fikri tidak hanya mengutamakan kualitas dan menawarkan harga yang bersahabat tapi juga berusaha memberi layanan yang terbaik bagi pelanggannya, layanan yang diberikan dalam bentuk pemesanan secara online, penghantaran pesanan dan satu layanan khusus yakni pembeli bisa memesan songket sesuai dengan motif atau desain yang diinginkan. Strategi pemasaran yang telah diterapkan oleh gerai songket bertujuan untuk memberi kepuasan kepada pelanggan, karena persaingan bisnis yang semakin ketat maka gerai songket dituntut mampu menawarkan songket dengan kualitas dan harga yang sebanding, dan memberikan kemudahan-kemudahan dari segi layanan kepada pelanggan.

Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh Manurung (2019), harga, kualitas produk dan layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hal yang sama dilakukan oleh Risatul (2017), menyatakan bahwa pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang

dominan bagi Kepuasan pelanggan di Kedai Warsu Coffe, sementara Sonia (2017), menyatakan bahwa hubungan antara kualitas produk dan layanan memiliki hubungan yang positif bagi kepuasan pelanggan.

Pada penelitian yang dilakukan Rina menyatakan bahwa Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh harga, kualitas produk dan pelayanan sebesar 72.2% di *Garden Cafe* di Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta. Namun penelitian Fitriyatni (2016), di *Billagio Skincare Clinic* Sidoarjo menunjukkan hasil pengujian yang berbeda dimana harga tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan sedangkan kualitas produk dan layanan menunjukkan dampak yang baik bagi kepuasan pelanggan. Terakhir penelitian yang dilakukan oleh Septian (2019), menunjukkan bahwa ada pengaruh harga, kualitas pelayanan dan produk terhadap kepuasan pelanggan pada *Southera Coffe* Palembang.

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut Kotler (2012), yakni kualitas produk, harga dan kualitas layanan. Kualitas produk khususnya songket berdasarkan karakteristik dari bahan baku pembuatan songket itu sendiri. Sementara harga adalah nilai uang dari suatu produk songket dimana harga juga berkaitan dengan kualitas produk sehingga pelanggan atau konsumen dapat mengetahui kualitas kain songket berdasarkan harga atau nilai jualnya sehingga pelanggan yang merasa puas dan loyal akan melakukan *repeat buying* atau pembelian kembali ke Gerai Songket Fikri. Lalu yang terakhir adalah kualitas layanan pada songket dapat ditentukan berdasarkan mutu produk dan juga untuk mengetahui kinerja pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Gerai Songket Fikri.

Dari uraian tersebut penulis merasa tertarik dengan penelitian mengenai pengaruh kualitas produk, harga dan layanan terhadap kepuasan pelanggan di Gerai Songket Fikri sebab gerai tersebut menjadi salah satu pusat pembelanjaan pariwisata di Palembang, memproduksi kain tenun songket sendiri sehingga dapat dilihat mutu atau kualitasnya dan juga dengan harga yang kompetitif.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, maka dirumuskan masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di Gerai Songket Fikri Palembang?
2. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di Gerai Songket Fikri Palembang?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Gerai Songket Fikri Palembang?
4. Bagaimana pengaruh kualitas produk, harga, kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Gerai Songket Fikri Palembang?
5. Variabel mana yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan di Gerai Songket Fikri Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yakni :

1. Mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di Gerai Songket Fikri Palembang.
2. Mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di Gerai Songket Fikri Palembang
3. Mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Gerai Songket Fikri Palembang
4. Mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Gerai Songket Fikri Palembang.
5. Mengetahui variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan di Gerai Songket Fikri Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Secara Teoritis

Penelitian secara teoritis ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih berupa pemikiran untuk peneliti yang akan datang dan juga memperkaya wawasan pembaca tentang pemasaran terutama hubungan kualitas produk, harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Gerai Songket Fikri Palembang.

1.4.2 Secara Praktis

Penelitian ini secara praktis diharapkan memberikan sumbangsih pemikiran dalam pemecahan masalah pemasaran mengenai pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan terkhusus di Gerai Songket Fikri Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin (2013), Pengaruh Service Marketing Mix (Bauran Pemasaran Jasa) terhadap Citra Merek dan Dampaknya Pada Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Pengguna Armada Bus pariwisata PO . Anto Wijaya Tour Ponorogo), Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol.44 No.1
- Budijaya. (2019), Mengenal Ragam Potensi *Kebudayaan* Malang Melalui Wisata *Budaya* Yang Unik . <http://budaya.com/>
- Danang, Fathonah, (2015), Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (konsep, strategi dan kasus). Yogyakarta: Center For Academic Publishing Service
- Diana, (2017), Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan pelanggan Viola Ladies Boutique Yogyakarta
- Engel, et al (2017), Perilaku Konsumen, Jilid 2. Edisi ke 6. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Fitriyatni (2016), Pengaruh Perkembangan Produk Kain Tenun Songket Lokal dan Kreativitas Pengrajin Terhadap Minat Masyarakat Kota Palembang [Journal] // Jurnal Kompetitif
- Fitri Amalia (2019), Pengaruh Promosi Penjualan dan Harga Terhadap Keputusan Konsumen Membeli Tenun Songket Jambi Cik Mia. <http://repository.uinjambi.ac.id/1601/1/SKRIPSI%20FITRI%20AMALIA%20%28EKONOMI%20SYARIAH%29%202019%20-%20fitri%20amalia.pdf>
- Galeh. Pramasari, (2016), Galeri Songket Palembang. <http://e-journal.uajy.ac.id/2417/>
- Gaspersz (2011), Total Quality Management (untuk Praktisi Bisnis dan Industri). Jakarta: Penebar Swadaya.
- I.G.A. Yulia Purnamasari (2015), Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan pelanggan Produk M2 *Fashion Online* Di Singaraja. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPE/article/view/6353>
- Juwito Dicha Dandan (2019), Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Gaya Remaja Industri Indonesia Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. <http://digilib.uinsby.ac.id/31161/>
- Kinanti Galuh Poernamasari (2017), Analisis Kepuasan pelanggan Dalam Melakukan Pembelian Produk Fashion Online Pada Media Sosial (Instagram). <http://eprints.ums.ac.id/50326/>
- Kotler And Armstrong (2014), Prinsip – Prinsip Pemasaran, Jakarta : Erlangga.
- Kotler & Keller (2012), Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid 1. Terjemahan oleh Adi Maulana dan Wibi Hardani. Jakarta: Erlangga
- Malindo. (2017), Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Kualitas Produk,

dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Batavia Cafe Kota Padang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa STKIP PGRI Sumbar*

- Manurung (2019), Effet of Service and Marketing Stimuli on Customer Satisfaction: The Mediating Role of Purchasing Decisions. *Journal of Business and Management Sciences* , Vol. 4. No. 4. Hal.78 – 81.
- M. Rifaldi, (2017), Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan Pada Toko Busana Muslim Semoga Indah Jaya Medan.
<http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/8206/1/138320125%20M%20Rivaldi.pdf>
- Mowen, Miror. (2015), Perilaku Konsumen dialih bahasakan oleh Dwi Kartika Yahya. Jakarta : Erlangga
- Nur Kholiq (2017), Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Distro East Projcet Kendiri
- Purnamasari, (2015), Pengaruh Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan pelanggan Produk M2 Fashion Online Di Singaraja Tahun 2015.
<https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPE/article/view/6353>
- Pramitasari. (2010), Pengaruh Iklan Televisi dan Harga Terhadap keputusan Pembelian Sabun Lux”, *Jurnal Riset Sains Indonesia*.Vol. 3, No. 1.
- Risatul. (2017), Effect Product Quality, Perceived Price And Brand Image On Purchase Decision Mediated By Customer Trust (Study On Japanese Brand Electronic . *Jurnal Manajemen*. Volume XXI, 179-194.
- Ridho Yatul Jasmin. (2019), Pengaruh Kualitas Produk Dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan pelanggan (Studi pada produk Hijab Store Zoya Mall Pekanbaru)
- Ruth Yati. (2017), Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi dan Suasana Toko Terhadap Pengambilan Kepuasan pelanggan Asia Fashion
- Septian. (2019), Pengaruh Bauran Promosi, Persepsi Harga, Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen pada Perumahan Metropolitan Manado. *Jurnal emba* , Vol. 3 No.2 Hal. 1073 – 1085.
- Sonia. (2017), Kualitas produk, Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta. *Jurnal EMBA. Sam Ratulangi Manado* , Vol. 1. No. 4. Hal. 607 – 681
- Sugiyono. (2017), Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Suwanti. (2017), Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran. Remaja. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Tjiptono. (2015), *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: BPFE.
- Zainal, (2019), Perilaku Konsumen. Citra. Books Indonesia: Palembang.