

**ANALISIS PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK KESEHATAN DI KOTA DAN
KAB. SUKABUMI**

SKRIPSI

NIRA AKTAVIANA

20190080005



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA
SUKABUMI
AGUSTUS 2023**

**ANALISIS PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK KESEHATAN DI KOTA DAN
KAB. SUKABUMI**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Menempuh
Gelar Sarjana Manajemen*

NIRA AKTAVIANA

20190080005



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA
SUKABUMI
AGUSTUS 2023**

PERNYATAAN PENULIS

JUDUL : ANALISIS PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK KESEHATAN DI KOTA DAN
KAB. SUKABUMI

NAMA : NIRA AKTAVIANA

NIM : 20190080005

“Saya menyatakan dan bertanggungjawab dengan sebenarnya bahwa Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri kecuali cuplikan dan ringkasan yang masing-masing telah saya jelaskan sumbernya. Jika pada waktu selanjutnya ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi ini sebagai karyanya, yang disertai dengan bukti-bukti yang cukup, maka saya bersedia untuk dibatalkan gelar Sarjana Manajemen saya beserta segala hak dan kewajiban yang melekat pada gelar tersebut”

Sukabumi, 06 Agustus 2023



NIRA AKTAVIANA
Penulis

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : ANALISIS PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK KESEHATAN DI KOTA DAN KAB. SUKABUMI

NAMA : NIRA AKTAVIANA

NIM : 20190080005

Skripsi ini telah diujikan dan dipertahankan di depan Dewan Pengaji pada Sidang Skripsi tanggal 06 Agustus 2023. Menurut pandangan kami, Skripsi ini memadai dari segi kualitas untuk tujuan penganugerahan gelar Sarjana Manajemen

Pembimbing I

RR AMANNA DZIKRILLAH LAZUARDI
LUQMAN ALHAKIM, M.BA
NIDN. 0408079005

Pembimbing II

ANDRI ARDHiansyah, M.BA
NIDN. 0428049204

Ketua Pengaji

ANA YULIANA JASUNI, M.M
NIDN. 0414079101

Ketua Program Studi

AGUNG MAULANA, M.A
NIDN. 0412089501

Dekan Fakultas Bisnis dan Humaniora

CSA TEDDY LESMANA, SH, MH

NIDN. 0414058707

HALAMAN PERUNTUKAN

Skripsi ini saya tujuhan kepada :

Pertama, kedua orang tua saya yang senantiasa memberikan doa, dukungan dan limpahan kasih sayang yang tak ternilai juga kepada kakak-kakak saya yang selalu memberikan motivasi dan dukungan.

Kedua, untuk diri saya sendiri yang telah berjuang dan bertahan selama ini hingga menyelesaikan perkuliahan

Ketiga, untuk partner terbaik dengan nim (20190040004) yang telah memberikan support yang begitu besar, selalu memberikan semangat dan motivasi



ABSTRACT

One of the things that is very important for humans is health, because without adequate and good health human daily activities become difficult and hampered. Busyness and routines that must be lived give special attention to health. Health is considered important because health is a factor that supports, and supports human routines, activities and activities. One very important component of health besides medicines is the availability of health products as part of public health services. This is because health products can be used to help save lives, restore or maintain health. The purpose of this study was to analyze the effect of price and product quality on health products in Sukabumi. Non-Probability Sampling was used for sampling as many as 130 respondents. Data analysis using SPSS 25 with validity, reliability, classic assumption test, multiple linear analysis, t test, f test and Coefficient of Determination. The results of the analysis show that product prices have a significant effect on consumer satisfaction. Likewise product quality also has a significant influence on consumer satisfaction. It is important for companies to pay attention to these factors in developing their marketing strategy. By understanding consumer preferences and expectations regarding price and product quality, companies can increase consumer satisfaction and maintain their competitiveness in a competitive market.

Keywords: Price, product quality, consumer satisfaction

ABSTRAK

Salah satu hal yang penting bagi manusia adalah kesehatan, karena tanpa kesehatan yang cukup dan baik kegiatan sehari-hari manusia menjadi sulit dan terhambat. Kesibukan dan rutinitas yang harus dijalani memberikan perhatian khusus pada kesehatan. Kesehatan dianggap penting karena kesehatan merupakan faktor yang mendukung, dan menunjang rutinitas, aktivitas dan kesibukan manusia. Salah satu komponen kesehatan yang sangat penting selain obat-obatan adalah tersedianya produk kesehatan sebagai bagian dari pelayanan kesehatan masyarakat. Hal ini disebabkan karena produk kesehatan dapat digunakan untuk membantu menyelamatkan jiwa, memulihkan atau memelihara kesehatan. Tujuan dari adanya penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh harga dan kualitas produk terhadap produk kesehatan di Sukabumi. Non-Probability Sampling digunakan untuk pengambilan sampel sebanyak 130 responden. Analisis data menggunakan SPSS 25 dengan melakukan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis linear berganda, uji t, uji f dan Koefisien Determinasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa harga produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Begitu pula, kualitas produk juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pentingnya perusahaan memperhatikan faktor-faktor ini dalam mengembangkan strategi pemasaran mereka. Dengan memahami preferensi dan harapan konsumen terkait harga dan kualitas produk, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan menjaga daya saing mereka di pasar yang kompetitif.

Kata Kunci : Harga, Kualitas produk, Kepuasan konsumen

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Analisis pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada produk Kesehatan di Kota dan Kab. Sukabumi”. Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Bisnis dan Humaniora, Universitas Nusa Putra.

Sehubungan dengan itu penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. H. Kurniawan, S.T., M.Si., MM., selaku Rektor Universitas Nusa Putra Sukabumi.
2. Bapak Anggy Pradiftha J., S.Pd., M.t., selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Putra Sukabumi
3. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Koesmawan, M.Sc. MBA, DBA selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Nusa Putra Sukabumi
4. Bapak Agung Maulana, M.A Kepala Program Studi Manajemen Universitas Nusa Putra Sukabumi.
5. Ibu RR Amanna Dzikrillah Lazuardini Luqman Al Hakim, M.BA selaku Dosen Pembimbing I yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
6. Bapak Andri Ardhiyansyah, M.BA Dosen Pembimbing II yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini
7. Ibu Ana Yuliana Jasuni, M.M selaku dosen penguji yang telah berkenan meluangkan waktu dan menguji hasil penelitian dari penulis dan memberikan hal terbaik bagi penulis baik kritik, saran dan masukan agar menjadi lebih baik.
8. Para Dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan bekal ilmu yang tak ternilai harganya dan telah membantu kelancaran selama menjalankan studi di Universitas Nusa Putra Sukabumi

9. Kepada kedua orang tua saya. Alm. Bapak Rasidin dan ibu Acih Sukaesih yang merupakan support system terbesar saya, yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang, semangat dan limpahan doa dan kasih sayang membuat saya merasa semangat dan terdorong untuk meraih cita-cita dan juga menjadi alasan saya di setiap harinya untuk selalu berusaha membahagiakan orang tua saya didunia dan di akhirat.
10. Kepada kakak-kakak saya Ririn Agustin dan Erdi Juliasta, yang selalu memberikan motivasi, dukungan dan arahan agar saya tetap semangat untuk meraih cita-cita dan membahagiakan orang-orang terdekat.
11. Untuk Dimas Arya Pamungkas dengan nim (20190040004) yang selalu memberikan support dan dukungan membuat saya semangat dan yakin untuk menyelesaikan perkuliahan dan meraih cita-cita.
12. Untuk rekan-rekan mahasiswa Angkatan 2019 yang telah memberi semangat dan sama-sama berjuang
13. Semua pihak yang banyak membantu dalam penyusunan skripsi
14. Saya juga sangat berterimakasih pada diri saya sendiri yang telah berjuang menyelesaikan perkuliahan hingga 4 tahun ini juga bisa menyelesaikan skripsi ini dengan amat banyak cobaan yang harus dilewati, karena waktu yang amat padat karena saya juga selain seorang mahasiswa juga sebagai seorang karyawan.
15. Sekali lagi saya sangat bersyukur dan berterimakasih sebesar-besarnya kepada sang maha pencipta Allah SWT yang selalu memberikan kemudahan dan kelancaran.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat kami harapkan demi perbaikan. Aamiin Yaa Rabbal 'Alamiin.

Sukabumi, 06 Agustus 2023

NIRA AKTAVIANA

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik UNIVERSITAS NUSA PUTRA , saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NIRA AKTAVIANA

NIM : 20190080005

Program Studi : Manajemen

Jenis karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Nusa Putra Hak Bebas Royalti Non eksklusif (Non-exclusive Royalty- Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

ANALISIS PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK KESEHATAN DI KOTA DAN KAB. SUKABUMI

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Nusa Putra berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Universitas Nusa Putra

Pada tanggal : 06 Agustus 2023



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL ii

PERNYATAAN PENULIS iii

PENGESAHAN SKRIPSI iv

HALAMAN PERUNTUKAN v

ABSTRAK vii

KATA PENGANTAR viii

DAFTAR ISI xi

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 5

1.3 Batasan Masalah 5

1.4 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian 5

 1.4.1 Tujuan Penelitian 5

 1.4.2 Manfaat Penelitian 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 7

2.1 Landasan Teori 7

 2.1.1 Kepuasan Konsumen 7

 2.1.2 Harga 8

 2.1.3 Kualitas Produk 9

2.2 Penelitian Terdahulu 10

2.3 Pengembangan Hipotesis 24

 2.3.1 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen 24

 2.3.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen 25

 2.3.3 Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen 25

2.4 Model Penelitian 26

BAB III METODE PENELITIAN 29

3.1 Desain Penelitian 29

3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian 29

3.3 Definisi Operasional 30

 3.3.1 Harga 30

 3.3.2 Kualitas Produk 31

3.3.3 Kepuasan Konsumen.....	33
3.4 Desain Pengambilan Sampel	34
3.4.1 Populasi.....	34
3.4.2 Sampel.....	34
3.5 Metode Pengambilan Sampel	34
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	35
3.7 Instrumen Penelitian	36
3.8 Analisis Data.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Pengumpulan Data.....	39
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin:	40
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
4.2 Hasil Pengujian Penelitian	43
4.2.1 Uji Validitas	43
4.2.2 Uji Reliabilitas	46
4.2.3 Uji asumsi klasik.....	48
4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
4.2.5 Uji t (Uji Parsial).....	55
4.2.6 Uji F (<i>Uji Simultan</i>)	58
4.2.7 Koefisien Determinan (R ²).....	60
4.3 Hipotesis variabel XI, X2 dan Y.....	62
4.3.1 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Produk Kesehatan di Sukabumi	62
4.3.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Produk Kesehatan di Sukabumi	62
4.3.3 Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Produk Kesehatan di Sukabumi.....	63
BAB V PENUTUP	64
5.1 KESIMPULAN.....	64
5.2 SARAN.....	65
DAFTAR ISI.....	67
LAMPIRAN	72

BAB I

PENDAHULUAN

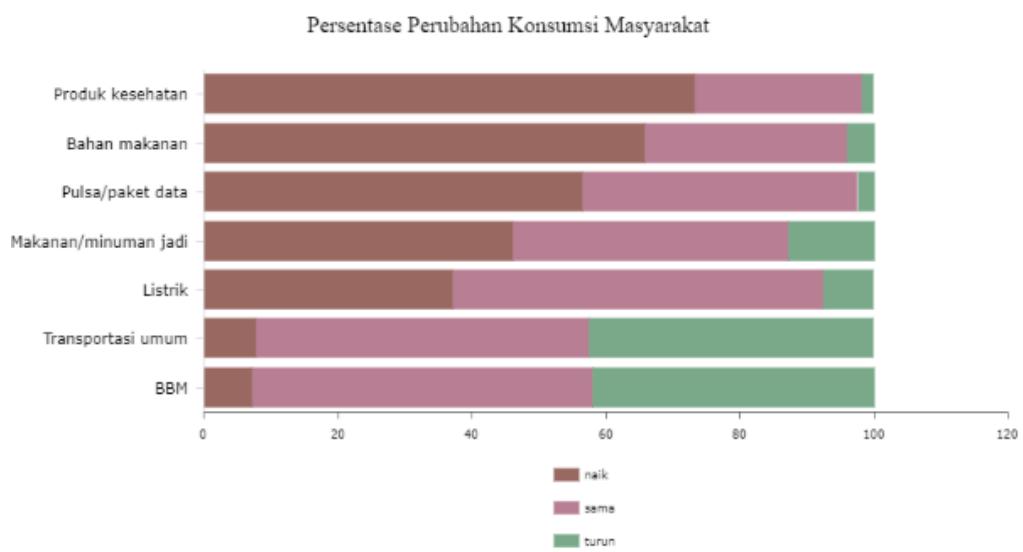
1.1 Latar Belakang

Salah satu hal yang penting bagi manusia adalah kesehatan, karena tanpa kesehatan yang cukup dan baik kegiatan sehari-hari manusia menjadi sulit dan terhambat. Dalam menunjang kesehatan perlu upaya atau tindakan yang perlu dilakukan untuk menjaga kesehatan. Upaya kesehatan sendiri adalah kegiatan meningkatkan dan memelihara kesehatan dengan tujuan mewujudkan dan mengoptimalkan kesehatan, beberapa upaya dalam menjaga kesehatan yaitu melalui pencegahan penyakit (*preventif*), peningkatan kesehatan (*promotif*) penyembuhan penyakit (*kuratif*), pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*) dilakukan secara terpadu berkesinambungan dan menyeluruh (Prasetyo, 2013).

Kesibukan dan rutinitas yang harus terus dijalani memberikan perhatian khusus pada kesehatan, karena kesehatan adalah faktor yang penting, tanpa kesehatan orang sulit menjalani aktivitas sehari-harinya. Kesehatan juga dibahas dalam UU Pokok Kesehatan No. 9 Tahun 1960 pada Bab 1 Pasal 2. Di dalam negara yang kuat terdapat masyarakat yang sehat, itulah yang melandasi berbagai upaya kebijakan pemerintah dalam menjaga kesehatan warganya. Kesehatan adalah salah satu berkah yang sangat berharga dalam kehidupan (Safitri et al., 2021)

Mengedepankan dan mengoptimalkan konsep kesehatan menjadi hal yang membantu meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai keseluruhan pentingnya menjaga kesehatan. Kesadaran kesehatan mencerminkan kepedulian dan perhatian dalam mengembangkan diri pribadi agar lebih baik dan termotivasi dalam mempertahankan, menjaga dan meningkatkan kualitas hidup yang sehat. Salah satu upaya yang dilakukan dalam menerapkan pola hidup sehat yaitu mengkonsumsi dan menggunakan produk-produk kesehatan (Kutresnaningdian & Albari, 2012). Menurut (Adi, 2012) segala sesuatu yang ditawarkan produsen untuk dibeli, diperhatikan, dicari diminta, dikonsumsi atau digunakan sebagai pemenuhan keinginan atau kebutuhan pasar disebut sebagai produk. Suatu produk sebenarnya konsumen juga membeli manfaat (*benefit*) dari produk tersebut. Maka perusahaan yang baik dan bijak akan menjual benefit produk sekaligus produk itu sendiri dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen.

Salah satu komponen kesehatan yang juga penting selain obat adalah tersedianya atau adanya produk kesehatan sebagai pelayanan kesehatan masyarakat, karena produk kesehatan berguna dan bermanfaat untuk membantu memulihkan, menyelamatkan dan memelihara kesehatan (Pesulima et al., 2021). Adanya kebutuhan masyarakat akan produk kesehatan, menjadikan perusahaan-perusahaan berlomba menawarkan produknya, khususnya pada produk kesehatan (Setiawan et al., 2015). Produk kesehatan mencakup berbagai macam produk, seperti obat-obatan, suplemen makanan, peralatan medis, vitamin dan produk-produk sejenis lainnya. Pada tahun 2020 produk kesehatan mengalami peningkatan konsumsi diantara konsumsi lainnya, dimana kenaikan mencapai 73,3%, sedangkan konsumsi lain seperti bahan makanan dan pulsa juga mengalami kenaikan konsumsi di atas 50% pada awal pandemi namun tidak setinggi produk kesehatan (<https://databoks.katadata.co.id>).



Gambar 1.1 Persentase perubahan konsumsi masyarakat

(Sumber : databoks.katadata.co.id)

Perilaku masyarakat dan kondisi ekonomi terdampak akibat adanya pandemi yang akhir nya mempengaruhi pola konsumsi masyarakat dan tingkat penjualan(Wicaksono, 2023). Beberapa produk mengalami peningkatan secara drastis sementara beberapa kategori konsumsi mengalami penurunan. Pergeseran pola konsumsi ini yg mengakibat peningkatan konsumsi masyarakat pada produk

kesehatan karena masyarakat yang lebih mengutamakan kesehatan (<https://himiespa.feb.ugm.ac.id/>).

Persaingan yang semakin ketat di berbagai industri tidak terkecuali industry ini membuat perusahaan harus melihat dan mereview faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terutama pada harga dan kualitas produk . Harga dan kualitas produk diharapkan bisa memaksimalkan (meningkatkan) penjualan agar dapat memberikan keputusan konsumen dalam membeli produk kesehatan (Nasution, 2019). Harga dan kualitas produk kesehatan di Sukabumi memainkan peran yang signifikan dalam membentuk persepsi, preferensi, dan keputusan pembelian konsumen.

Salah satu hal yang diperhatikan konsumen saat melakukan pembelian adalah harga. Konsumen yang kritis akan mengidentifikasi harga dan nilai. Harga juga sebagai indikator nilai bila harga dihubungkan dengan nilai atau manfaat yang dirasakan pada suatu barang atau jasa (Handoko, 2017). Produk yang berkualitas serta harga yang terjangkau dan wajar termasuk faktor kritis dalam menentukan kepuasan konsumen terhadap suatu produk termasuk produk kesehatan. Faktor yang harus dikendalikan dan diperhatikan secara selaras dan serasi dengan tujuan perusahaan, bahwa segala keputusan yang menyangkut harga mempengaruhi aspek suatu usaha atau perusahaan baik itu dalam hal keuntungan atau penjualan (Nasution, 2019).

Selain harga, variabel kualitas produk juga mempengaruhi terhadap kepuasan konsumen (Basalamah, 2022). Mutu menjadi hal yang berpengaruh dalam penjualan dan pemasaran, karena bila produk yang ditawarkan memuaskan konsumen bermutu baik maka akan memberikan omset atau keuntungan bagi perusahaan. Kualitas produk sangat mempengaruhi keberhasilan dan kemajuan suatu bisnis. Hal ini membuat persaingan antar produsen, produsen (perusahaan) dituntut untuk memberikan produk yang berkualitas.

Kepercayaan konsumen pada sebuah perusahaan didapatkan dari hasil produk yang berkualitas, konsumen akan merekomendasikan produk yang dirasanya memberikan kepuasan pada orang lain, maka secara tidak langsung sama dengan memasarkan produk perusahaan ke konsumen lain. Pengawasan mutu diperlukan sebagai upaya untuk menghasilkan produk yang benar-benar memiliki kualitas dan

mengantisipasi terjadinya kegagalan produk (produk dibawah standar) serta mengevaluasi kinerja mutu atau kualitas di dalam sebuah perusahaan (Nasution, 2019). Karena kualitas produk merupakan salah satu hal yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih, memutuskan, memakai dan membeli sebuah produk, kualitas produk juga merupakan pernyataan kemampuan produk dalam menjalankan fungsi yang diharapkan konsumen.

Pemulihan ekonomi indonesia tak lepas dari kinerja sejumlah sektor yang menjadi mesin penggeraknya. Salah satunya penggeraknya adalah sektor kesehatan, namun andilnya terhadap perekonomian Indonesia masih relatif kecil tetapi dalam lini sektor kesehatan itu sendiri mengalami kenaikan (<https://kompas.id/baca/telaah/2022>). Banyak atau meningkatnya permintaan terhadap produk kesehatan membuat persaingan antar perusahaan meningkat. Hal ini membuat perusahaan alat kesehatan harus meningkatkan variabel-variabel yang memperkuat kepuasan konsumen, salah satu variabel nya yaitu kualitas produk yang ditawarkan dan diberikan perusahaan pada produk kesehatan yang dipasarkan (Nasution, 2019).

Pembangunan kesehatan sebagai bagian dari pembangunan nasional bertujuan meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis. Pembangunan kesehatan tersebut merupakan upaya seluruh potensi bangsa Indonesia baik masyarakat, swasta maupun pemerintah termasuk Sukabumi. Sukabumi yang memiliki karakteristik lokal yang unik, faktor-faktor seperti kondisi ekonomi, tingkat pendapatan, dan preferensi konsumen yang berbeda dapat mempengaruhi cara konsumen menilai harga dan kualitas produk kesehatan (<https://sukabumikab.go.id/>). Oleh karena itu, penting untuk melihat secara lebih rinci dengan menganalisis tentang bagaimana harga dan kualitas produk kesehatan dapat memengaruhi kepuasan konsumen di Sukabumi.

Faktor utama dalam menarik konsumen dilihat pada kepuasan konsumen. Menurut (Rachmandi & Arifin, 2021) konsumen membuat ukuran saat akan membeli barang atau produk sebagai indikator kepuasan konsumen, banyak indikator yang dijadikan ukuran dalam menentukan kepuasan konsumen utamanya

adalah harga dan kualitas produk. Karena pelanggan merasa puas maka muncul niat untuk melakukan pembelian kembali dan merekomendasikan pada pihak lain. Jika sudah tercipta kelekatan emosional pada merek walau merek tersebut harganya naik, tidak peduli berapapun harganya konsumen akan membeli, ini merupakan salah satu cara membentuk pasar dengan membuat loyalitas konsumen terhadap merek (Sapuan & Samad, 2019).

1.2 Rumusan Masalah

Pengaruh harga dan kualitas produk memberikan dampak terhadap kepuasan konsumen pada produk kesehatan di Sukabumi, maka dari itu perlu diketahui hal apa saja yang mempengaruhi secara signifikan. Berdasarkan hal tersebut didapatkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada produk Kesehatan di Sukabumi?
2. Apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada produk Kesehatan di Sukabumi?
3. Apakah Harga dan Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada produk Kesehatan di Sukabumi?

1.3 Batasan Masalah

Batasan suatu masalah digunakan agar tidak ada penyimpangan pokok masalah dalam penelitian. Penelitian menjadi lebih terarah yang memudahkan pembahasan untuk mencapai tujuan penelitian. Berikut beberapa batasan masalahnya :

1. Lokasi Penelitian: Penelitian ini difokuskan pada pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada produk kesehatan di wilayah Sukabumi (kabupaten dan kota).
2. Jenis Produk Kesehatan: Penelitian ini menggunakan cangkupan seluruh produk Kesehatan tanpa di spesifikasikan.

1.4 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan oleh penulis dalam melakukan penelitian dan penulisan skripsi ini, antara lain :

1. Mengetahui pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada produk Kesehatan di Sukabumi
2. Mengetahui pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada produk Kesehatan di Sukabumi
3. Mengetahui pengaruh Harga dan Kualitas Produk, terhadap Kepuasan Konsumen pada produk Kesehatan di Sukabumi

1.4.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat baik untuk peneliti, masyarakat, dan institusi dari hasil yang diperoleh. Berikut manfaat dari penelitian ini :

1. Manfaat bagi peneliti, yaitu Penelitian ini memungkinkan peneliti untuk mengembangkan keterampilan, mendapatkan pemahaman (wawasan dan pengetahuan) yang lebih dalam, berkontribusi pada pengetahuan, dan memiliki dampak pada praktik bisnis.
2. Manfaat bagi Akademik: Penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pengetahuan akademik dengan menghasilkan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada produk kesehatan. Memberikan landasan teoritis yang kuat untuk penelitian lanjutan di masa depan.
3. Manfaat bagi Perusahaan: Penelitian ini akan memberikan wawasan bagi perusahaan-perusahaan di industri produk kesehatan di Sukabumi. Dengan memahami pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen, perusahaan dapat mengembangkan strategi pemasaran yang lebih efektif, termasuk penetapan harga yang tepat dan peningkatan kualitas produk untuk memenuhi harapan konsumen.
4. Relevansi Sosial: Penelitian ini juga memiliki relevansi sosial yang penting. Dengan meningkatkan kepuasan konsumen pada produk kesehatan, penelitian ini dapat berkontribusi pada peningkatan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat di Sukabumi. Konsumen yang puas dengan produk kesehatan akan lebih cenderung memanfaatkan produk tersebut secara konsisten, yang pada gilirannya dapat membantu meningkatkan kualitas hidup dan kesehatan mereka.

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan data yang didapat kemudian dilakukan analisis serta pengujian yang dilakukan peneliti pada penelitian dengan judul Analisis pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada produk kesehatan di Sukabumi dengan responden sebanyak 130 orang, didapatkan kesimpulan :

- Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen:

Harga produk kesehatan di Kota dan Kabupaten Sukabumi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Harga yang terjangkau dan wajar bagi konsumen pada produk-produk kesehatan, seperti obat-obatan, suplemen, atau layanan kesehatan, cenderung meningkatkan kepuasan. Konsumen di wilayah ini, yang mungkin memiliki beragam lapisan sosial ekonomi, akan merasa lebih puas jika harga produk sesuai dengan manfaat yang mereka peroleh. Harga yang terlalu tinggi dapat menciptakan hambatan akses bagi beberapa konsumen, sementara harga yang terlalu rendah mungkin dapat menimbulkan keraguan terhadap kualitas produk.

- Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen:

Kualitas produk kesehatan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen di Kota dan Kabupaten Sukabumi. Konsumen di wilayah ini cenderung sangat peduli terhadap kualitas produk yang mereka konsumsi untuk kesehatan pribadi. Produk-produk yang memiliki kualitas yang baik, seperti keamanan, efektivitas, dan kemampuan untuk memenuhi tujuan kesehatan, akan lebih mungkin memenuhi harapan konsumen. Kualitas produk yang rendah atau meragukan dapat mengakibatkan ketidakpuasan dan mungkin mengurangi minat konsumen untuk membeli kembali atau merekomendasikan produk kepada orang lain.

- Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen:

Hubungan antara harga dan kualitas produk kesehatan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan konsumen di Kota dan Kab.

Sukabumi. Kombinasi antara harga yang wajar dan kualitas yang baik akan menghasilkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Konsumen cenderung merasa puas saat mereka merasa bahwa mereka mendapatkan nilai yang baik dari pembelian mereka. Disinilah pentingnya keselarasan antara harga dan kualitas produk. Jika produk memiliki harga yang lebih tinggi, konsumen mungkin akan mengharapkan kualitas yang lebih tinggi pula. Di sisi lain, jika harga lebih rendah, tetapi kualitas tetap baik, ini juga dapat menciptakan kepuasan konsumen.

Maka secara keseluruhan, pengaruh harga dan kualitas produk pada produk kesehatan di Kota dan Kabupaten Sukabumi memiliki implikasi yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dalam lingkungan di mana kesadaran akan kesehatan sangat tinggi, perusahaan dan pemasar perlu mempertimbangkan dengan cermat bagaimana harga dan kualitas produk saling berinteraksi untuk memenuhi ekspektasi konsumen. Dengan memahami kaitan antara harga, kualitas, dan kepuasan konsumen, bisnis produk kesehatan di Kota dan Kabupaten Sukabumi dapat lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan dan menciptakan pengalaman positif bagi konsumen.

5.2 SARAN

1. Bagi Masyarakat : Sebagai konsumen, penting bagi masyarakat untuk memiliki pemahaman yang baik tentang kualitas produk dan harga yang mereka beli. Selalu perhatikan kualitas produk kesehatan yang diinginkan dan bandingkan dengan harga yang ditawarkan. Jangan terlalu tergoda oleh harga murah tanpa mempertimbangkan kualitasnya, karena kualitas produk berpengaruh pada kepuasan dan manfaat yang Anda dapatkan.
2. Bagi Perusahaan : Perusahaan perlu mengutamakan kualitas produk yang ditawarkan kepada konsumen. Pastikan produk kesehatan yang dihasilkan memenuhi standar yang ketat dan memberikan manfaat yang dijanjikan kepada konsumen. Kualitas yang baik akan meningkatkan kepuasan konsumen dan membangun citra positif bagi perusahaan. Juga jaga konsistensi harga produk kesehatan agar konsumen merasa lebih percaya dan loyal terhadap merek. Jangan terlalu sering mengubah harga tanpa alasan yang jelas, karena hal ini dapat mempengaruhi persepsi konsumen

terhadap nilai produk. Dengarkan masukan dari konsumen dan tanggapi dengan cepat. Perusahaan perlu bersikap responsif terhadap keluhan dan saran konsumen untuk terus meningkatkan kualitas produk dan layanan.

3. Bagi Peneliti: Peneliti dapat melakukan studi yang lebih *komprehensif* (pembahasan yang bersifat menyeluruh) dengan melibatkan variabel-variabel tambahan dan sampel yang lebih representatif (dapat mewakili). Studi yang mendalam dan luas akan memberikan wawasan yang lebih lengkap tentang pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Selain memahami pengaruh variabel-variabel tersebut secara individual, peneliti juga dapat melakukan penelitian tentang penerapan strategi yang tepat bagi perusahaan dalam mengelola harga dan kualitas produk untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Lakukan penelitian longitudinal untuk melihat perubahan tren dari waktu ke waktu dan memahami dinamika pengaruh antara harga, kualitas produk, dan kepuasan konsumen secara lebih mendalam.



DAFTAR ISI

- Abdul Kohar Septyadi, M., Salamah, M., & Nujiyatillah, S. (2022). Literature Review Keputusan Pembelian Dan Minat Beli Konsumen Pada Smartphone: Harga Dan Promosi. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 301–313. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1.876>
- Adi, A. F. R. (2012). ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Waroeng Spesial Sambal cabang Lampersari Semarang). *Skripsi*, 1(3), 61.
- Afnina, A., & Hastuti, Y. (2018). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 9(1), 21–30. <https://doi.org/10.33059/jseb.v9i1.458>
- Ahmadi, N. K., Pagar, J. Z. A., No, A., & Indonesia, B. L. (2017). *Analisis segmentasi terhadap keputusan pembelian produk eiger di bandar lampung*. 03(01), 75–95.
- Amrullah, & Pamasang S Siburian, S. Z. Z. (2016). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda. *Kinerja : Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 13(2), 99–118. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERJA/article/view/826>
- Apriyani, D. A. (2017). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo)*. 51(2), 1–7.
- Aurelia, N., Thalib, S., & Hubbansyah, A. K. (2022). *TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SUSU BERUANG BEARBRAND PADA SAAT PANDEMI COVID-19 (STUDI EMPIRIS PADA PELANGGAN MARKETPLACE SHOPEE DI DESA SINDANGAGUNG KUNINGAN JAWA BARAT)*. x(x), 53–69.
- Basalamah, M. R. (2022). Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen dalam Berbelanja online di Shopee co . id. *Ilidiki9*, 6, 25–39.
- Budiastuti, D., & Bandur, A. (2018). *VALIDITAS DAN RELIABILITAS PENELITIAN VALIDITAS DAN RELIABILITAS PENELITIAN Dilengkapi Analisis dengan NVIVO, SPSS, dan AMOS*.
- Dahmiri, Bhayangkari, S. K. W., & Khalik, I. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk dan Inovasi Terhadap Keunggulan Bersaing UMKM Kuliner di Masa Pandemi Covid-19*. 5(September), 434–438. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v5i2.401>
- Darmawan, F. (2020). Bab ii kajian pustaka bab ii kajian pustaka 2.1. *Bab II Kajian Pustaka 2.1*, 12(2004), 6–25.
- Darmawan, K. ., Yulianthini, N. ., & Mahardika, A. A. N. Y. . (2020). *Pengaruh*

- kualitas pelayanan, harga dan citra toko terhadap kepuasan konsumen. 2(1), 74–82.*
- Ghozali, I. (2016). *DESAIN PENELITIAN KUANTITATIF & KUALITATIF*.
- Ghozali, I. (2018). *APLIKASI ANALISIS MULTIVARIATE DENGAN PROGRAM SPSS 25* (9th ed.).
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modelling (PLS-SEM)*. 2e Edition. SAGE Publications.
- Handoko, B. (2017). Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan. *JURNAL ILMIAH MANAJEMEN & BISNIS*, 18(1), 61–72.
- Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E., Isiqomah, R., Fardani, R., Sukmana, D., & Auliya, N. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*.
- Haryanto, E. (2013). KUALITAS LAYANAN, FASILITAS DAN HARGA PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA LAYANAN PADA KANTOR SAMSAT MANADO. *Jurnal EMBA*, 1(3), 2013–2015.
- Haryono, S. (2012). *metodologi Penelitian Bisnis & Manajemen Teori & Aplikasi*.
- Jumratun. (2021). *Pengaruh perilaku konsumen terhadap keputusan pembelian*. 18(3), 464–469.
- Kutresnaningdian, F., & Albari, A. (2012). Peran Kesadaran Kesehatan Dan Perhatian Pada Keamanan Makanan Terhadap Sikap Dan Minat Konsumen Dalam Membeli Makanan Organik. *Jurnal Ilmu Manajemen* , 2(1), 44–58.
- Mardiasih, T. S. (2020). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian. *IQTISHADEquity Jurnal MANAJEMEN*, 2(1), 1–10. <https://doi.org/10.51804/iej.v2i1.546>
- Maulida, Z., & Indah, D. R. (2020). Pengaruh Kesadaran Merek, Asosiasi Merek Dan Persepsi Kualitas Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Implikasinya Terhadap Niat Membeli Ulang Vitamin Merek Holisticare Ester C Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Kota Banda Aceh. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 9(3), 332–351. <https://doi.org/10.33059/jmk.v9i3.2654>
- Much, I., Subroto, I., Farisa, S., & Haviana, C. (2016). *Sistem Informasi Angket Pengukuran Skala Kebutuhan Materi Pembelajaran Tambahan Sebagai Pendukung Pengambilan Keputusan Di Sekolah Menengah Atas Menggunakan Skala Likert*. 1(2), 1–12.
- Nanincova, N. (2019). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN NOACH CAFE AND BISTRO Niken. *AGORA*, Vol. 7, No(2).
- Nasution, M. A. (2019). PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK ALAT KESEHATAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA PT. DYZA SEJAHTERA MEDAN. *Jurnal Warta*

- Edisi : 59, 18(1), 8. <https://media.neliti.com/media/publications/290572-pengaruh-harga-dan-kualitas-produk-alat-b311011c.pdf>*
- Nisa, Z., Rahmawati, L., & Maulana, F. (2022). Analisis harga obat dan alat kesehatan dimasa pandemi covid-19 (studi literatur pemikiran ibnu taimiyah dan abu yusuf). *Ekonomi Islam*, 13, 10–25.
- Ofela, H., & Agustin, S. (2016). Pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen kebab kingabi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(1), 1–15.
- P, I B Panca Putra, K. (2019). *PENGARUH INOVASI PRODUK TERHADAP NIAT PEMBELIAN ULANG*. 8(8), 4983–5006.
- Pardede, R., Manajemen, M., Mulia, U. B., Haryadi, T. Y., Manajemen, A. M., & Mulia, U. B. (n.d.). *Pengaruh persepsi harga dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian konsumen yang dimediasi kepuasan konsumen*. 10(1).
- Pesulima, T. L., Matuankotta, J. K., & Kuahaty, S. S. (2021). Perlindungan Konsumen Terhadap Peredaran Produk Kesehatan Ilegal di Era Pandemik Covid-19 Di Kota Ambon. *Sasi*, 27(2), 160. <https://doi.org/10.47268/sasi.v27i2.453>
- Prasetyo, Y. (2013). KESADARAN MASYARAKAT BEROLAHRAGA UNTUK PENINGKATAN KESEHATAN DAN PEMBANGUNAN NASIONAL. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Olahraga (MEDIKORA)*, Vol. XI no, 219–228.
- Pratiwi, N. R., Pradiani, T., & Alamsyah, A. R. (2021). Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dengan keputusan pembelian sebagai variabel intervening (studi kasus pada Zama Homewear Malang). *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 2(2), 18–27.
- Putra, G. P. (2017). *DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Survei pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi angkatan 2013 dan 2014 Universitas Brawijaya yang Melakukan Pembelian Paket Data Kampus)*. 48(1), 124–131.
- Rachmandi, K. R., & Arifin, R. (2021). EVENT FLASH SALE TERHADAP KEPUTUSAN BELANJA ONLINE SELAMA PANDEMI COVID-19 PADA MARKETPLACE SERTA IMPLIKASI PADA KEPUASAN KONSUMEN DI KOTA MALANG. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, XI(3), 283–300.
- Rizky, M. F., & Yasin, H. (2014). *PENGARUH PROMOSI DAN HARGA TERHADAP MINAT BELI PERUMAHAN OBAMA PT. NAILAH ADI KURNIA SEI MENCIRIM MEDAN*. 14(02), 144–150.
- Rofiqoh, C. (2021). *ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITA RASA, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KATERING FAFA KLATEN DI MASA PANDEMI COVID-19*.
- Safitri, I., Yuliono, A., Sofiana, M. S. J., Helena, S., Kushadiwijayanto, A. A., & Warsidah, W. (2021). Peningkatan Kesehatan Masyarakat Teluk Batang

- secara Mandiri melalui pembuatan Handsanitizer dan Desinfektan berbasis Eco-Enzyme dari Limbah Sayuran dan Buah. *Journal of Community Engagement in Health*, 4(2), 371–377. <https://doi.org/10.30994/jceh.v4i2.248>
- Sanaky, M. M., Saleh, L. M., & Titaley, H. D. (2021). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB KETERLAMBATAN PADA PROYEK PEMBANGUNAN GEDUNG ASRAMA MAN 1 TULEHU MALUKU TENGAH. *JURNAL SIMETRIK*, 11(1), 432–439.
- Santoso, J. B. (2019). PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN (STUDI PADA KONSUMEN GEPREK BENSU RAWAMANGUN). *Akuntansi Dan Manajemen Vol. 16 No. 01, April 2019*, 16(01), 127–146.
- Sapuan, M., & Samad. (2019). ANALISA PEMANFAATAN TEKNOLOGI, CUSTOMER DELIVERED VALUE FITUR PELAYANAN, CITRA MEREK, DAN PERILAKU KONSUMEN PADA MASA PANDEMI COVID-19 TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GRAB DI KOTA BATAM. 9(2), 166–176.
- Sartika, V., Siagian, Y. F., & Sianipar, I. L. (2019). PENGARUH PROMOSI DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK SOYJOY PT. AMERTA INDAH OTSUKA KOTA MEDAN. *Manajemen*, 5(1), 45–52.
- Setiawan, H., Herawati, Y., & Asmarani, S. (2015). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Suplemen Kesehatan K-Omega Squa (Studi Kasus pada Stokis PT K-LINK Nusantara Cabang Plaju Palembang). *Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis*, 13(1), 70–85. <http://jurnal.polsri.ac.id/index.php/admniaga/article/view/545>
- Setyo, E. P. (2017). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN “BEST AUTOWORKS.” *PERFORMA: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 1(6), 755–764.
- Sidiq, U., Choiri, M., & Mujahidin, A. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan*.
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*.
- Sudirman. (2020). *PERILAKU KONSUMEN DAN PERKEMBANGANNYA DI ERA DIGITAL*. <https://repository.penerbitwidina.com/publications/314622/prilaku-konsumen-dan-perkembangannya-di-era-digital>
- Susanti, D. (2017). PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP MINAT KONSUMEN DALAM MEMBELI PRODUK TUPPERWARE PADA PERUMAHAN GRIYA TIKA UTAMA PEKANBARU. *Menara Ekonomi*, III(5), 23–32.
- Sustiyantik, E. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Volume 10,. <http://dx.doi.org/10.30649/japk.v10i2.84>

- Tabroni, & Komarudin, M. (2021). Strategi Promosi Produk Melalui Digital Marketing Bagi UMKM Terdampak Pandemi Covid'19 Berdasarkan Keputusan Konsumen. *Jurnal Riset Entrepreneurship*, 4(1), 49. <https://doi.org/10.30587/jre.v4i1.2217>
- Teni, & Yudianto, A. (2021). Pendidikan PENGARUH MOTIVASI BELAJAR TERHADAP HASIL BELAJAR SISWA KELAS VII SMP NEGERI 2 KEDOKAN BUNDER KABUPATEN INDRAMAYU. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 2(1), 105–117.
- Villela. (2013). *Penerapan Hasil Belajar Desain Tekstil Pada Pembuatan Desain Hiasan Lenan Rumah Tangga dengan Teknik Cetak Saring*. 72–80.
- Wicaksono, J. W. (2023). PERUBAHAN POLA KONSUMSI MASYARAKAT INDONESIA DI MASA PANDEMI COVID 19 Johan. *Jurnal Prodi Ekonomi Syari'ah*, 6(September 2022), 1–21.
- Widodo, S. (2021). PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MOLIVIA CAFE (Studi Kasus Pada Konsumen Molivia Cafe, Jalan H.M. Joni, Teladan Timur, Kota Medan). *Jurnal Manajemen Tools*, 13(1).
- Wijaya, C. V. (2017). Kepuasan Konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy. *Agora*, 5(1).
- Winata, E. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pulsa pada Kartu Simpati Telkomsel (Studi kasus pada mahasiswa STIM Sukma Medan). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(2), 25–32. <https://journals.synthesispublication.org/index.php/Ilman/article/view/200>
- Wirayanthi, N., & Santoso, S. (2019). Pengaruh Harga, Citra Merek Dan Kualitas Terhadap Minat Beli Produk Private Label. *Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara*, 2(10), 1511–1518. <https://doi.org/10.1134/s0320972519100129>