

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan produk teknologi komunikasi menjadikan kebutuhan akan penggunaan perangkat teknologi seperti smartphone menjadi sangat tinggi. Berbanding lurus dengan perkembangan teknologi yang semakin tinggi membuat konsumen menjadi semakin memiliki ekspektasi kualitas suatu produk semakin tinggi (baik) pula sehingga konsumen dapat memutuskan akan memakai produk tersebut atau tidak. Menghadapi pembeli yang sangat awam dalam memilih suatu barang, hal utama yang harus dilakukan oleh para pembuat smartphone adalah dapat memilih untuk mengirimkan produk ponsel yang berkualitas karena pilihan untuk membeli sebuah produk sangat dipengaruhi oleh penilaian sifat barang tersebut. Seperti yang ditunjukkan oleh Hidayat, kualitas item adalah struktur dengan penghargaan pemenuhan yang kompleks.¹

Pada kuartal pertama ditahun 2021 ini, data dari Kompas Tekno dari Shengtao Jin, Research Analyst di kantor Canalys Singapore, pasar ponsel di Indonesia masih dibanjiri oleh penjual sejenis seperti pada kuartal terakhir. Yaitu Vivo, Oppo, Samsung, Xiaomi dan Realme. Berikut adalah tabel

¹Hidayat, Rachmat. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Vol. 11, No. 1, Hal. 59 – 72

peringkat vendor *smartphone* yang menguasai pasar *smartphone* Indonesia pada kuartal pertama tahun 2021.²

Tabel 1.1
Peringkat Vendor *smartphone* di Indonesia Kuartal 1 Tahun 2021

Vendor	Total pangsa pasar (%)	Kenaikan/Penurunan (%)
Oppo	24	+39
Samsung	19	-5
Vivo	19	+17
Xiaomi	18	+37
Realme	12	+39

Sumber data: data Canalys

Menurut Henry SW seorang pengamat gadget mengatakan bahwa Vivo mengalami penurunan hingga jatuh diposisi ketiga (sebelumnya peringkat 1) dikarenakan kurang agresif dalam merilis produknya diawal 2021, sedangkan merk lain seperti Oppo, misalnya, dalam rentang waktu 90 hari di pertengahan tahun 2021, telah mengeluarkan berbagai produk baru, seperti seri Oppo Reno 5, Oppo A15s, dan Oppo A54. Sementara itu, Samsung berhasil menembus segmen pasar kelas menengah dan kelas pekerja dengan perangkat Samsung Galaxy A Series dan Samsung Galaxy M Series.

Selain itu, Herry memprediksi kuartal berikutnya Xiaomi akan naik peringkat. Hal ini dibuktikan dengan mengamati beberapa jenis ponsel yang laris manis di masa depan, karena Xiaomi dianggap mampu menangani

²Tekno&Sains, Daftar Brand HP Terlaris di Indonesia Q1 2021: Oppo Juara, Vivo Turun Tahta, kumparan.com, diakses pada 13 Juni 2021 pukul 13.05

masalah penggunaan dan aksesibilitas produk. Di dukung oleh data terbaru dari laporan canalys kuartal 2 2021 seperti dibawah ini³:

Tabel 1.2
Peringkat Vendor smartphone di Indonesia Kuartal 2 Tahun 2021

No.	Vendor	Unit share	Annual Growth
1.	Xiaomi	28%	+112%
2.	Oppo	20%	+2%
3.	Samsung	18%	+23%
4.	Realme	12%	+6%
5.	Vivo	12%	-28%

Sumber data: data Canalys

Persaingan yang ketat itu menunjukkan bagaimana produsen memperhatikan betul apa yang diinginkan pasar sehingga mereka melakukan banyak inovasi, memperbaiki kualitas dan penyesuaian harga agar bisa diterima oleh pasar.

Xiaomi adalah salah satu organisasi ponsel terbesar di dunia ini. Xiaomi juga sangat produktif dalam menghadirkan ponsel baru secara konsisten. Cukup banyak ponsel Xiaomi terbaru yang diberangkatkan, termasuk pasar Indonesia. Salah satu kualitas ponsel Xiaomi terletak pada biaya yang terjangkau (sederhana) dan tetap mengikuti perkembangan inovatif, dari series Xiaomi Mi, series Redmi hingga seri Mi Note. Padahal sebelum dikenal sebagai produsen ponsel, Pricebook mengenal Xiaomi sebagai pembuat custom ROM untuk ponsel Android. bernama MIUI.⁴ Xiaomi memiliki kekuatan dimana ia menciptakan sendiri User Interface bernama MIUI berbasis sistem perangkat lunak berbasis android yang digunakan pada

³ Tekno&Sains, Daftar Brand HP Terlaris di Indonesia Q1 2021: Oppo Juara, Vivo Turun Tahta, kumparan.com, diakses pada 13 Juli 2022 pukul 13.05

⁴Nur Abdillah, 25 Hp Xiaomi Terbaru Lengkap Spek dan Harga di 2021, pricebook.com diakses pada pada Kamis, 3 Juni 2021 pukul 20:25

seluruh produk smartphone dibawah naungan perusahaan. Kualitas User Interface milik Xiaomi ini bersaing dengan User interface iOS milik Apple dan One UI milik Samsung. Namun MIUI lebih mudah dipahami sehingga mudah digunakan.

Xiaomi adalah pendatang baru (tahun 2017) tetapi, mengembangkan basis penggemar yang tajam berkat kualitas build yang solid dan Spesifikasi yang hebat. Xiaomi memasarkan ponselnya dengan beberapa nama merek termasuk Mi, Redmi, Pocophone, dan Black Shark. Ponsel Mi adalah merek mid-range serba umum sementara Redmi adalah tipe dibawahnya. Lalu ada Black Shark yang berfokus pada game dan Pocophone. Penampilan produk Xiaomi selalu mengikuti jaman dan stylish. Harga yang ditawarkan pun juga sangat terjangkau mulai 1-4 juta rupiah. Dengan harga ini konsumen sudah mendapatkan spesifikasi tinggi dan terbaru. Inilah yang menyebabkan Xiaomi termasuk dalam salah satu brand terbesar yang menguasai pasar smartphone di Indonesia.

Tak kalah penting yaitu konsumen jaman sekarang menjadi lebih bervariasi. Dapat kita amati sendiri hampir disetiap lingkungan hampir semua orang memiliki smartphone, baik anak-anak, remaja dan orang dewasa. Dari data yang didapatkan dari Cyberthreat jumlah pengguna internet di Indonesia sebesar tahun 2020 175,4 juta jiwa naik 17% dari tahun 2019 yaitu kurang lebih 25 juta jiwa kemudian pada tahun 2021 pengguna internet mengalami kenaikan lagi sebanyak 15,5% (27 juta jiwa) menjadi 202,6 juta jiwa. Presentase pengguna internet didominasi oleh kalangan usia 16-64 tahun sebanyak 98,3% dan 96,4% orang mengakses internet dari smartphone.

Penelitian yang sedang berlangsung menunjukkan bahwa lebih banyak siswa Indonesia menggunakan inovasi di ruang belajar, dibandingkan dengan siswa di negara lain, mengingat lebih banyak negara berkembang. Penelitian yang dipimpin oleh asosiasi sekolah Cambridge International - bagian dari University of Cambridge di Inggris - mengamati siswa Indonesia menggunakan inovasi di ruang belajar lebih dari banyak negara lain, sering mengungguli negara-negara yang lebih maju.

Pelajar Indonesia adalah yang paling menonjol secara internasional dalam penggunaan ruang PC (40%). Mereka juga menempati peringkat kedua tertinggi di dunia dalam hal penggunaan PC (54%), kemudian Amerika Serikat. Selain itu, lebih dari 66% mahasiswa Indonesia (67%) menggunakan ponsel di kelas, dan lebih banyak menggunakannya untuk mengerjakan tugas sekolah (81%).⁵

Hal tersebut disampaikan Kepala Jenderal Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika Ahmad M Ramli dalam Diskusi Satu Jam Ilmu: Polemik UU ITE pada Sabtu (6/3), sebagaimana diumumkan situs Unpad. Jika dilihat berdasarkan usia, jelas Ramli, jumlah normal klien media online di Indonesia berkisar antara usia 25-34 tahun. Padahal, tambah Ramli, pandemi Covid-19 benar-benar menyebabkan penurunan batas usia dasar bagi klien media berbasis web di Indonesia. “Efek sekolah daring menyebabkan usia minimal pengguna medsos di Indonesia turun hingga usia 6 tahun,” kata Ramli.

⁵Bbc indonesia, Pelajar Indonesia jadi salah satu pengguna teknologi tertinggi di dunia diakses pada tanggal 13 Juni 2021 pukul 8.16

Di era pandemi ini memang belajar tidak lagi melalui tatap muka langsung. Jadi mau tidak mau siswa harus memiliki smartphone agar tetap dapat mengikuti pelajaran. Maka dari itu kami mengambil objek penelitian pada siswa SMA dimana mereka berusia 16-18 tahun. Pada usia ini anak sudah mulai bisa berpikir objektif dan paling banyak menggunakan smartphone untuk kegiatan sekolah, hiburan bahkan kursus untuk kesiapan kerja atau pendidikan yang lebih tinggi.

SMAN 1 PRAMBON adalah salah satu sekolah yang ada di daerah Nganjuk. Sekolah ini salah satu sekolah yang mempunyai penghargaan di wilayah Nganjuk. Seperti siswa SMAN 1 PRAMBON yang banyak lolos di perguruan tinggi. Dengan adanya virus Corona di masa pandemi ini, tidak membuat siswa SMAN 1 PRAMBON merasa kesulitan untuk masuk kejenjang perguruan tinggi. Di lihat dari data nilai rata-rata UN (Ujian Nasional) yang di dapat dari nilai Ujian Sekolah sebagai berikut.

Tabel 1.3
Data pembandingan Nilai Rata- Rata UN (Ujian Nasional)
SMAN 1 Prambon dan SMAN 1 Ngronggot

Sekolah	Kelas	Nilai rata-rata UN (Ujian Nasional)			
		2019/2020	Total	2020/2021	Total
SMAN 1 Prambon	IPA 1	83	82,98	82,8	83,02
	IPA 2	81,4		84,2	
	IPA 3	84,1		83,1	
	IPA 4	82,5		83,2	
	IPA 5	83,9		81,8	
	IPS 1	80,4	80,6	81	81,75
	IPS 2	81,1		81,6	
	IPS 3	80,7		82,3	
IPS 4	80,2	82,1			
SMAN 1 Ngronggot	IPA 1	81	80,65	80,7	80,9
	IPA 2	79,9		81	

	IPA 3	80,2		80,5	
	IPA 4	81,5		81,7	
	IPS 1	80	80,8	81,7	80,8
	IPS 2	82,1		80,2	
	IPS 3	80,3		80,5	

Sumber Data: Hasil Observasi⁶

Meskipun di era pandemic dimana siswa kebanyakan mengikuti pelajaran dengan system daring, mereka tetap mampu mendapatkan nilai UN yang baik (nilai di atas 75). Namun dapat kita lihat Dari tabel di atas disimpulkan bahwa SMAN 1 Prambon lebih tinggi dibandingkan dengan SMAN 1 Ngronggot. Dengan data di atas banyak siswa yang memilih untuk melanjutkan ke jenjang perguruan tinggi. Ada yang lewat jalur PMDK(Penulusuran Minat dan Kemampuan), SNMPTN (Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi Negeri), SPAN PTKIN (Jalur Akademik Nasional) ,Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri), SBMPTN (Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri), SB POLTEKES, UM PTKIN, Mandiri Negeri, dan Mandiri Swasta. Dari hasil data siswa yang masuk sekolah sebagai berikut.

Tabel 1.4
Data Murid yang Diterima DI PTN

Jalur masuk	SMAN 1 Prambon		SMAN 1 Ngronggot	
	2020	2021	2020	2021
PMDK	1	3	1	2
SNMPTN	9	16	5	6
SPAN PTKIN	9	12	4	6
SBMPTN	6	11	8	6
SB POLTEKES	2	5	8	6
UMPTKIN	9	10	7	5
Jumlah	36	57	33	31

Sumber Data: Hasil Observasi (data diolah)⁷

⁶ Sumber data arsip SMAN 1 Prambon

Dari data di atas dapat disimpulkan dari siswa lulusan SMAN 1 Prambon lebih banyak yang masuk di perguruan tinggi melalui jalur di atas dari pada siswa lulusan SMAN 1 Ngronggot.

Sekolah ini berjarak 22,7 km dari kota Nganjuk dengan akses jalan yang cukup lancar. Hal ini menyebabkan siswa tidak sulit mengikuti kegiatan belajar online dikarenakan lokasinya terjangkau jaringan internet dengan cukup baik. Dibuktikan dengan data rekapitulasi USP BKS siswa dapat mengikuti ujian dengan tanpa kendala. USP adalah Ujian Satuan Pendidikan Berbasis Komputer dan Smartphone (USP BKS) yang akan dilaksanakan pada Februari 2021. Siswa kelas XI berjumlah 307 siswa yang terdiri dari kelas IPA dan IPS, semua siswa dapat login dan mengerjakan ujian yang berbasis online ini dengan baik. Dari hasil USP BKS diperoleh data sebagai berikut.

Tabel 1.5
Jumlah Siswa Kelas XI
SMAN I Prambon Nganjuk

No.	Kelas	Jumlah Siswa	Rata – rata Nilai Semua mapel
1.	IPA 1	36	8,7
2.	IPA 2	36	8,5
3.	IPA 3	36	8,6
4.	IPA 4	36	8,5
5.	IPA 5	36	8,4
6.	IPS 1	32	8,2
7.	IPS 2	29	8,3
8.	IPS 3	31	8,0
9.	IPS 4	31	7,9

Sumber Data: SMAN I Prambon Nganjuk⁸

⁷ Sumber data arsip SMAN 1 Prambon

⁸Sumber data arsip SMAN 1 Prambon

Dilihat dari tabel di atas, kelas IPA memiliki jumlah siswa yang sama setiap kelasnya sedangkan kelas IPS memiliki jumlah yang bervariasi. Nilai rata – rata yang diperoleh siswa kelas IPA lebih tinggi dari nilai normal siswa kelas IPS. Berdasarkan pernyataan yang terkait dengan penelitian ini adalah jumlah pengguna yang di dapatkan pada siswa SMAN 1 Prambon yaitu seperti tabel dibawah ini.

Tabel 1.6
Smartphone Yang Digunakan Siswa kelas XI SMAN 1 Prambon

No.	Merk Smartphone	Siswa IPA	Siswa IPS	jumlah
1,	Samsung	5 (3%)	25 (20%)	30
2.	Oppo	18 (10%)	25 (20%)	43
3.	Vivo	9 (5%)	18 (15%)	27
4.	Xiaomi	144 (80%)	12 (10%)	156
5.	Merk lain	4 (2%)	43 (35%)	47
	Jumlah	180 (100%)	123 (100%)	303

Sumber : Data diolah Peneliti⁹

Berdasarkan dari data prapenelitian diatas, diperoleh bahwa pengguna smartphone Xiaomi terbanyak adalah siswa IPA yaitu sebanyak 144 (80%) dan siswa IPS sebanyak 12 (10%). Dilihat dari harga dan kualitas smartphone Xiaomi menurut siswa IPA (hasil survei pra penelitian) sudah sangat cukup untuk menunjang kegiatan pembelajaran daing dan harganya juga sangat sesuai dengan kondisi siswa. Pekerjaan orang tua siswa kelas XI IPA SMAN 1 Prambon rata-rata adalah sebagai petani dan karyawan swasta, dimana hal tersebut membuat orang tua memiliki pendapatan yang hanya cukup untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dan menyisihkan sedikit untuk keperluan sekolah anaknya. Dari tabel 1.4, smartphone yang paling banyak dipakai siswa adalah Xiaomi yang apabila dilihat dari spesifikasi dinilai

⁹ Data diolah peneliti hasil observasi/ pra penelitian, 1 Juni 2021

cukup baik dan harga yang sangat terjangkau.¹⁰ Maka dari itu smartphone Xiaomi lebih diminati.

Berdasarkan hasil survey sementara terhadap 180 siswa kelas XI IPA SMAN 1 Prambon terhadap smartphone Xiaomi didapatkan hasil tingkat kepuasan sebagai berikut:

Tabel 1.7
Data jumlah pembelian produk Smartphone Xiaomi

Jumlah pembelian Produk Smartphone Xiaomi	Jumlah siswa
0-1 kali	36
>1 kali	144
Total	180

Sumber : Data Hasil Observasi¹¹

Dari tabel 1.6 sangat terlihat bahwa jumlah siswa yang membeli smartphone Xiaomi lebih dari 1 kali sebanyak 144 siswa. Artinya, 5 kelas IPA memiliki kepuasan terhadap Produk Smartphone Xiaomi, mempertimbangkan kondisi seseorang terpenuhi dengan asumsi mereka telah melakukan pembelian berulang di suatu tempat dua kali.¹²

Dilihat dari berbagai variabel yang mempengaruhi pemenuhan pembeli, ada 5 faktor yang mempengaruhi tingkat kesetiaan pembeli, yaitu kualitas barang, kualitas administrasi, perasaan, biaya dan biaya. Selanjutnya adalah konsekuensi dari persepsi awal yang telah diselesaikan oleh para analis.

¹⁰[https://www.google.com/amp/s/www.idntimes.com/tech/gadget/amp/arifgunawan/kenapa harus-pilih-smartphone-xiaomi](https://www.google.com/amp/s/www.idntimes.com/tech/gadget/amp/arifgunawan/kenapa-harus-pilih-smartphone-xiaomi) diakses pada Sabtu, 15 Agustus 2020 pukul 09.11

¹¹Data hasil observasi/pranelitian, 17 Juni 2020

¹²Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2009)

Tabel 1.8
Faktor Kepuasan Pembeli Siswa Kelas XI IPA SMAN 1 Prambon terhadap produk Xiaomi

Faktor Kepuasan Konsumen	Jumlah
Pelayanan	10
Harga	70
Kualitas produk	30
Emosi	17
Biaya dan kemudahan	17
Total	144

Sumber : Data Hasil Observasi¹³

Dari data yang terdapat pada tabel 1.7 menunjukkan bahwa kepuasan utama siswa (konsumen) menggunakan Smartphone Xiaomi dikarenakan harga dari produk tersebut. Mengingat dasar dari masalah ini sudah berakhir, para penulis tertarik untuk mengarahkan penelitian dengan judul “Pengaruh harga terhadap kepuasan pembelian smartphone xiami study pada siswa kelas XI IPA SMAN 1 Prambon Nganjuk tahun pelajaran 2020/2021”

B. Rumusan masalah

1. Bagaimana pengaruh harga smartphone Xiaomi pada siswa kelas XI IPA SMAN 1 Prambon Nganjuk tahun pelajaran 2020/2021?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan pembelian smartphone Xiaomi pada siswa kelas XI IPA SMAN 1 Prambon Nganjuk tahun pelajaran 2020/2021?
3. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan pembelian smartphone Xomi pada siswa kelas XI IPA SMAN 1 Prambon Nganjuk tahun pelajaran 2020/2021?

¹³Data hasil observasi/pratelitian, 1 Juni 2021

C. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh harga smartphone Xiaomi pada siswa kelas XI IPA SMAN 1 Prambon Nganjuk tahun pelajaran 2020/2021.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pembelian smartphone Xiaomi pada siswa kelas XI IPA SMAN 1 Prambon Nganjuk tahun pelajaran 2020/2021.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh harga produk terhadap kepuasan pembelian smartphone Xiaomi pada siswa kelas XI IPA SMAN 1 Prambon Nganjuk tahun pelajaran 2020/2021.

D. Kegunaan penelitian

1. Kegunaan secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam bidang ekonomi, khususnya di terkait dengan ilmu pengetahuan tentang kualitas, harga dan kepuasan konsumen.

2. Kegunaan secara praktis

- a. Bagi peneliti

Dalam penelitian ini diharapkan peneliti dapat meningkatkan kemampuan intelektual dan kemampuan dalam melakukan penelitian ilmiah serta dapat mengembangkan ilmu pengetahuan dalam bidang yang berkaitan dengan kualitas produk, harga dan kepuasan konsumen.

b. Bagi lembaga pendidikan

Hasil penelitian dapat menambah informasi dan dijadikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan dalam khususnya berkaitan dengan kualitas produk, harga produk dan kepuasan konsumen

c. Bagi siswa kelas XI IPA SMAN 1 Prambon, Nganjuk

1) Memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan berkaitan dengan kualitas produk, harga dan kepuasan konsumen.

2) Sebagai masukan dan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan terhadap proses pengambilan keputusan dan kebijakan berkaitan dengan kualitas produk dan harga produk terhadap kepuasan pembelian yang dilakukan konsumen.

E. Telaah pustaka

Untuk hasil yang maksimal peneliti memperoleh data dari peneliti sebelumnya yang nantinya digunakan sebagai bahan perbandingan dan acuan, yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan oleh Firza Oktavia Nurul Kumala dengan judul “PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PERUMAHAN PT.HASANAH MULIA INVESTAMA”. Dari penelitian ini, sangat mungkin beralasan bahwa variabel nilai memiliki thitung sebesar 2,222, yang lebih penting dari t-tabel, yaitu 2,030. ttabel didapat dari resepe ($\alpha/2$; n-k-1) yang kemudian

dilihat pada tabel aplikasi spss insight. Dari tabel diketahui bahwa kepentingan harga diri adalah $0,033 < 0,05$. Jadi variabel nilai mempengaruhi pilihan pembelian. Pada variabel kualitas butir diketahui bahwa nilai kepentingan $0,002 < 0,05$ dan nilai thitung $3,283 > 2,030$. Kemudian pada titik tersebut variabel kualitas barang mempengaruhi faktor pilihan pembelian. Disadari bahwa nilai fhitung sebesar $15,59 > 3,25$ juga didukung oleh tingkat kepentingan 5%. Sehingga dikatakan bahwa faktor otonom secara simultan mempengaruhi variabel terikat dalam tinjauan.¹⁴

2. Penelitian dilakukan oleh Munadia Istiqamah dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening”. Penelitian ini memiliki kesimpulan Ada pengaruh kualitas barang terhadap kepuasan pelanggan toko batik umah, pengaruh biaya terhadap pemenuhan pembeli toko batik umah, pengaruh kualitas barang terhadap pilihan pembelian toko batik umah, pengaruh biaya terhadap pilihan pembelian batik umah toko, ada pengaruh pilihan beli terhadap pemenuhan pembeli di toko umah batik, ada pengaruh kualitas barang terhadap pemenuhan pembeli melalui pilihan beli di toko umah batik. Ini menyiratkan bahwa pilihan pembelian berlangsung sebagai penengah antara kualitas barang dan biaya. Terdapat pengaruh biaya terhadap pemenuhan pelanggan melalui pilihan pembelian di toko umah batik. Ini menyiratkan bahwa pilihan

¹⁴ Kumala, Firza Oktavia Nurul, Pengaruh harga dan kulaitas produk terhadapkeputusa pembelian perumahan PT> Hasanah Mulia Investama, jurnal ekonomika dan bisnis islam, vol.3.No2 (2020)

pembelian berlangsung sebagai penengah antara biaya dan kualitas barang.¹⁵

3. Penelitian dilakukan oleh Eka Giovani astidengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen. Penelitian ini memiliki kesimpulan model persamaan regresi linier ganda $\hat{Y} = 3.519 + 0,552X_1 - 0,131X_2 + 0,995X_3$ dimana Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga mampu menjelaskan 74,30% variabilitas kepuasan konsumen. Kualitas Administrasi mempengaruhi Kepuasan Konsumen dalam pentingnya kualitas bantuan positif atau negatif sangat mempengaruhi tingkat pemenuhan pembeli dengan kafe Oto Bento. Kepuasan Pembeli tidak mempengaruhi hasil Kualitas yang disiratkannya bahwa pengenalan item menu makanan di kafe Oto Bento dapat dianggap telah diterima secara umum oleh pembeli. Biaya memiliki dampak positif dan kritis terhadap pemenuhan Pembeli di Restoran Oto Bento. Ini menyiratkan bahwa di sini biayanya sangat mempengaruhi tingkat loyalitas konsumen di kafe Oto Bento.
4. Eksplorasi dipimpin oleh Friti Sinta dengan judul Dampak Kualitas Barang Dan Biaya Terhadap Pemenuhan Pembeli Dengan Faktor Interceding Pilihan Beli (Investigasi Kontekstual Nazwa Aneka Kue). Eksplorasi ini memiliki tujuan yang menyertainya: Ada hasil konstruktif dari variabel kualitas barang (X1), pada variabel pembeli (Y) agak ada pengaruh kritis antara kualitas barang terhadap pemenuhan pembeli

¹⁵ Istiqamah, Munadia, Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian variabel intervening, repository.umsu.ac.id(2020)

Nazwa Aneka Kue. Terdapat hasil konstruktif dari variabel nilai (X2), pada variabel pembeli (Y) agaknya terdapat pengaruh kritis antara biaya terhadap pemenuhan pembeli Nazwa Aneka Kue. Terdapat hasil konstruktif dari variabel kualitas barang (X1), pada variabel pilihan pembelian (Z) agaknya terdapat pengaruh kritis antara kualitas barang terhadap pilihan beli Nazwa Aneka Kue. Terdapat hasil konstruktif dari variabel nilai (X2), pada variabel pilihan pembelian (Z) agaknya terdapat pengaruh yang besar antara biaya terhadap pilihan pembelian Nazwa Aneka Kue. Ada pengaruh positif dari variabel pilihan pembelian (Z), pada variabel pemenuhan pembeli (Y) agak dan pada dasarnya antara pilihan pembelian (Z) pada pemenuhan pembelanja (Y) Nazwa Aneka Kue. Terdapat hasil konstruktif kualitas barang (X1) dan nilai (X2) terhadap pemenuhan pembeli (Y) sedangkan secara fundamental antara faktor kualitas barang (X1) dan nilai (X2) terhadap pemenuhan pelanggan (Y) di Nazwa Aneka kue. Terdapat hasil konstruktif dari variabel kualitas barang (X1) terhadap pemenuhan pembeli (Y) melalui pilihan pembelian (Z) selama ini dan secara mendasar antara faktor kualitas barang (X1) terhadap pemenuhan konsumen (Y) melalui Nazwa Aneka Kue. Ada hasil yang menguntungkan dari variabel nilai (X2) pada pemenuhan pelanggan (Y) melalui pilihan pembelian (Z) sementara dan pada dasarnya antara faktor nilai (X2) pada pemenuhan pembeli (Y) melalui pilihan pembelian (Z) pada Nazwa Aneka Kue.

5. Penelitian dilakukan oleh Akrim Ashal Lubis dengan judul Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Surat Kabar Pada PT. Suara Barisan Hijau Harian Orbit Medan . Penelitian ini memiliki kesimpulan Hasil korelasi sederhana diketahui bahwa ada pengaruh harga terhadap keputusan pembelian pada PT. Suara Barisan Hijau harian Orbit Medan dimana r_{hitung} sebesar 0,332, sedangkan kualitas produk juga berpengaruh terhadap keputusan pembelian PT. Suara Barisan Hijau harian Orbit Medan dimana r_{hitung} 0,409. Dari uji F diperoleh 5,296 dengan $sig_{0,008} < \alpha_{0,05}$, menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti harga (X_1) dan kualitas produk (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian (Y) pada taraf $\alpha_{0,05}$. Nilai koefisien determinasi yang diperoleh (R-Square) adalah 0,184 atau 18,40%, menunjukkan sekitar 18,40% variabel keputusan pembelian (Y) dapat dijelaskan oleh variabel harga (X_1) dan kualitas produk (X_2). Atau secara praktis dapat dikatakan bahwa kontribusi harga (X_1) dan kualitas produk (X_2) terhadap variabel Y (keputusan pembelian) adalah 18,40%. Sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.¹⁶

¹⁶ Lubis,A,A, “PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SURAT KABAR PADA PT. SUARA BARISAN HIJAU HARIAN ORBIT MEDAN”. Vol 16, No 2 (2015)