PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA STUDIO LAPAN BELAS DI KOTA KUALA SIMPANG

Rizki Rahmadhana[1*], Suri Amilia[2], Maulana Rahman[3]
[1*,2,3)] Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Samudra
Jl. Prof. Dr. Syarief Thayeb, Meurandeh, Kota Langsa, Aceh, 24416
e-mail: rizkirahmadhana76@gmail.com[1*)]

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas produk dan service quality terhadap kepuasan pelanggan Studio Lapan Belas di Kota Kuala Simpang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 96 responden. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, uji t, uji F dan analisis koefisien determinasi. Persamaan regresi dalam penelitian ini yaitu $Y = 2{,}069 + 0{,}151X_1 + 0{,}145X_2 + 0{,}155X_3$*. Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Studio Lapan Belas di Kota Kuala Simpang, dimana diperoleh nilai t sig. 0,006 < 0,05. Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Studio Lapan Belas di Kota Kuala Simpang, dimana diperoleh nilai t sig. 0,017 < 0,05. Service quality berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Studio Lapan Belas di Kota Kuala Simpang, dimana diperoleh nilai t sig. 0,009 < 0,05. Harga, kualitas produk dan service quality secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Studio Lapan Belas di Kota Kuala Simpang, dimana dari uji F diperoleh nilai F sig. 0,000 < 0,05. Dari uji koefisien determinasi diketahui bahwa harga, kualitas produk dan service quality mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Studio Lapan Belas di Kota Kuala Simpang sebesar 37,4%, sedangkan sisanya 62,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini seperti gaya hidup, lokasi dan variabel lainnya.*

***Kata kunci**: Harga, Kualitas Produk, Service Quality, Kepuasan Pelanggan*

Abstract

This study aims to determine the effect of price, product quality and service quality on customer satisfaction at Studio Lapan Belas in Kuala Simpang City. The sample in this study amounted to 96 respondents. Method data analysis method using multiple linear regression analysis, t-test, F-test and coefficient of determination test. The regression equation in this study is $Y = 2.069 + 0.151X_1 + 0.145X_2 + 0.155X_3$*. Price has a significant effect on customer satisfaction at Studio Lapan Belas in Kuala Simpang City, where obtained t sig value. 0,006 < 0,05. Product quality has a significant effect on customer satisfaction at Studio Lapan Belas in Kuala Simpang City, where the t sig. obtained t sig value. 0,017 < 0,05. Service quaity has a significant effect on customer satisfaction at Studio Lapan Belas in Kuala Simpang City, where the t sig. obtained t sig value. 0,009 < 0,05. Price, product quality and service quality simultaneously have a significant effect on customer satisfaction at Studio Lapan Belas in Kuala Simpang City, where from the F test the F sig value is obtained. 0,000 < 0,05. From the coefficient of determination test, it is known that price, product quality and service quality affect customer satisfaction at Studio Lapan Belas in Kuala Simpang City by 37.4%, while the remaining 62.6% is influenced by other variables outside this research model such as lifestyle, location and other variables.*

***Keywords:** Price, Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan usaha ekonomi kreatif mengalami peningkatan yang signifikan, salah satunya ekonomi kreatif yang bergerak di sektor fotografi. Hal tersebut dapat dilihat dengan meningkatnya permintaan masyarakat terhadap produk dan jasa untuk memenuhi segala kebutuhannya. Melalui ekonomi kreatif, masyarakat dapat menyadari peluang serta potensi usaha di Indonesia. Dapat diketahui bahwa subsektor fotografi memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) yakni sebanyak 0,4%. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa, sektor fotografi mempunyai peluang serta potensi yang baik untuk dikembangkan di Indonesia dan akan terus bertambah setiap tahunnya. Fenomena ini muncul disaat orang-orang senang mengabadikan momen pentingnya, dimana mereka merasa puas jika hasil dari momen tersebut diambil dengan kamera professional. Tidak sedikit orang-orang rela mengeluarkan uang lebih untuk mengabadikan foto bersama keluarga, sahabat dan orang terdekat lainnya.

Kepuasan konsumen merupakan salah satu alasan dimana konsumen memutuskan untuk membeli atau berbelanja pada suatu tempat. Apabila konsumen merasa puas dengan suatu produk/jasa, mereka cenderung akan terus membeli dan menggunakannya serta memberitahukan kepada kerabat terdekatnya tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk/layanan tersebut (Sunyoto, 2015).

Harga merupakan nilai lengkap yang diperjualbelikan pada pembeli untuk keuntungan yang memiliki barang dan jasa (Purnamasari, 2015). Kualitas produk (jasa) yang diberikan oleh perusahaan dapat menciptakan suatu persepsi positif dari pelanggan terhadap perusahaan serta menghasilkan suatu kepuasan dan loyalitas pelanggan (Lupiyoadi, 2013). *Service quality* merupakan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima, dengan memberikan pelayanan yang optimal pelanggan akan merasa dihargai dan diperhatikan (Wijayanti, 2018).

Salah satu penyedia layanan fotografi di Kuala Simpang ialah Studio Lapan Belas. Bisnis fotografi termasuk usaha yang digemari oleh masyarakat. Alasan pelaku usaha memilih usaha fotografi ini karena banyak masyarakat Kuala Simpang yang menggunakan jasa fotografi untuk mengabadikan momen-momen pentingnya. Studio Lapan Belas juga menerima jasa foto *prewedding*, lamaran, akad nikah dan pernikahan, ada juga foto studio untuk pasangan/group dan *self* foto studio. Studio Lapan Belas juga menerima jasa lainnya seperti 18 *decoration*, lady *makeup* dan *profile company*.

Perjalanan Studio Lapan Belas di tahun 2020 sendiri mengalami kenaikan pengguna jasa yang cukup signifikan sampai tahun 2021 dan mengalami penurunan di tahun 2022 kenaikan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Data Jumlah Permintaan Layanan Tahun 2020-2022

Tahun	Jumlah Permintaan Layanan
2020	879
2021	1367
2022	1142

Sumber: Studio Lapan Belas

Studio Lapan Belas setiap tahunnya mengalami naik turun permintaan layanan. Penurunan angka pengguna jasa di tahun 2020 itu tidak lepas dari keluhan konsumen pada Studio Lapan Belas oleh karena itu keluhan dari konsumen harus lebih diperhatikan serta lebih peka terhadap penetapan harga, produk yang ditawarkan dan layanan yang diberikan kepada

pelanggan, namun faktanya masih banyak pelanggan yang merasa kurang puas terhadap jasa Studio Lapan Belas.

Berdasarkan hasil observasi peneliti dan wawancara kepada konsumen Studio Lapan Belas. Beberapa konsumen menilai bahwa konsep dari Studio Lapan Belas belum mengikuti *trend* media sosial atau masih dinilai biasa aja, harga yang ditawarkan cukup tinggi pula, lamanya mengantri untuk foto studio dan waktu tunggu yang lama saat mencetak foto, sehingga menyebabkan ketidakpuasan konsumen.

Tujuan survei ini ialah : (1) untuk memahami pengaruh harga atas kepuasan pelanggan pada Studio Lapan Belas di Kota Kuala Simpang. (2) untuk memahami pengaruh kualitas produk atas kepuasan pelanggan pada Studio Lapan Belas di Kota Kuala Simpang. (3) untuk memahami pengaruh *service quality* atas kepuasan pelanggan pada Studio Lapan Belas di Kota Kuala Simpang. (4) untuk memahami pengaruh harga, kualitas produk, *service quality* secara simultan atas kepuasan pelanggan pada Studio Lapan Belas di Kota Kuala Simpang.

1.1 Landasan Teori

1.1.1 Harga

Menurut Kotler dan Keller (2014) harga dapat didefenisikan sebagai sejumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukarkan para pelanggan untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa.

1.1.2 Kualitas Produk

Sedangkan Menurut Ernawati (2019) bahwa kualitas produk adalah suatu faktor penting yang mempengaruhi keputusan setiap pelanggan dalam membeli sebuah produk.

1.1.3 Service Quality

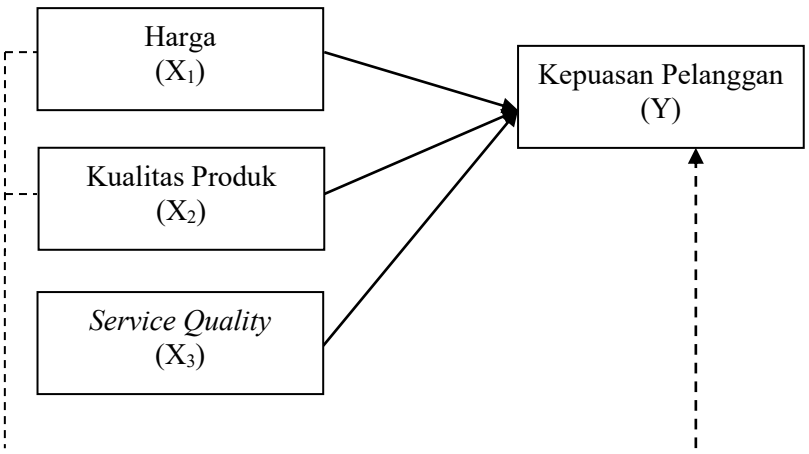
Menurut Tjiptono (2017) kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspetasi pelanggan untuk memenuhi semua keinginannya.

1.1.4 Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (2015) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya.

1.2 Kerangka Konseptual

Secara skematis gambar kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 1 berikut :



Gambar 1. Kerangka Konseptual

2. METODE PENELITIAN

2.1 Ruang Lingkup dan Metode Penelitian

Penelitian ini berada atas ruang lingkup manajemen pemasaran terkait oleh harga, kualitas produk, *service quality* dan kepuasan pelanggan. Survei ini melibatkan pada pelanggan di Kota Kuala Simpang.

2.2 Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner untuk sejumlah tanggapan responden (Sugiyono, 2018), pernyataan penelitian kuesoner ini akan dibagikan kepada pelanggan di Kota Kuala Simpang dengan kriteria pernah memakai jasa fotografi Studio Lapan Belas. Untuk menentukan nilai jawab angket disetiap pernyataan dapat dilakukan dengan skala likert, bobot nilai angket telah ditentukan berikut:

STS	= Sangat Tidak Setuju	bernilai 1
TS	= Tidak Setuju	bernilai 2
N	= Netral	bernilai 3
S	= Setuju	bernilai 4
SS	= Sangat Setuju	bernilai 5

2.3 Populasi dan Sampel

Populasi dalam survei ini ialah seluruh pelanggan Studio Lapan Belas yang telah menjadi pelanggan Studio Lapan Belas. Sampel pada penelitian ini berjumlah 96 orang dengan kriteria pernah memakai jasa fotografi Studio Lapan Belas di Kota Kuala Simpang.

2.4. Metode Analisis Data

2.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dikatakan valid jika persoalan pada kuesioner yang bisa untuk menerangkan subjek yang akan di taksir oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2016).

Reliabilitas yaitu alat untuk mengukur kuesioner sebagai indikator atau struktur. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel atau dapat dipercaya jika jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner konsisten atau stabil (Ghozali, 2016).

2.4.2 Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas berarti untuk mengkaji dalam bentuk regresi, variabel residual berdistribusi normal (Ghozali, 2017). Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Ghozali, 2017). Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya (Ghozali, 2017:).

2.4.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda agar tahu dampak variabel independent atas variabel dependent cara ini merujuk (Ghozali, 2013).

$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_nX_n + e$ ..... (1)

$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$ ..... (2)

2.4.4 Uji Hipotesis

Uji hipotesis untuk menguji asli dan kecurangan penjelasan dan buat kesimpulan dengan menolak atau menyerap pernyataan. Uji t dipakai agar tahu secara parsial pengaruh

variabel independent, variabel dependen dengan nilai sig 0,5. Uji F melakukan agar tahu secara simultan variabel independen (pengaruh positif dan relevan atas variabel dependent).

2.4.5 Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi untuk ukur model kemampuan dalam menjelaskan varians suatu variabel independen (Ghozali, 2016).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas perlu untuk membandingkan reaksi tabel r dengan hitungan r. Hasil pemeriksaan dalam survey ini dibuktikan tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Harga (X_1)	X1P1	0,758	0,361	**Valid**
	X1P2	0,720	0,361	**Valid**
	X1P3	0,824	0,361	**Valid**
	X1P4	0,761	0,361	**Valid**
	X1P5	0,720	0,361	**Valid**
	X1P6	0,678	0,361	**Valid**
	X1P7	0,691	0,361	**Valid**
	X1P8	0,574	0,361	**Valid**
Kualitas Produk (X_2)	X2P1	0,600	0,361	**Valid**
	X2P2	0,702	0,361	**Valid**
	X2P3	0,863	0,361	**Valid**
	X2P4	0,812	0,361	**Valid**
	X2P5	0,843	0,361	**Valid**
	X2P6	0,839	0,361	**Valid**
	X2P7	0,785	0,361	**Valid**
Service Quality (X_3)	X3P1	0,735	0,361	**Valid**
	X3P2	0,822	0,361	**Valid**
	X3P3	0,834	0,361	**Valid**
	X3P4	0,734	0,361	**Valid**
	X3P5	0,859	0,361	**Valid**
	X3P6	0,838	0,361	**Valid**
	X3P7	0,871	0,361	**Valid**
	X3P8	0,784	0,361	**Valid**
Kepuasan Pelanggan (Y)	YP1	0,952	0,361	**Valid**
	YP2	0,937	0,361	**Valid**
	YP3	0,937	0,361	**Valid**
	YP4	0,986	0,361	**Valid**

Sumber: Data Primer, diolah (2023)

3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Uji ini menghitung *cronbach's alpha,* jika *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,6 pernyataan akan diartikan reliabel. Berikut ini uji reliabilitas bisa diperhatikan pada tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Item	*Cronbach's Alpha*	Keterangan

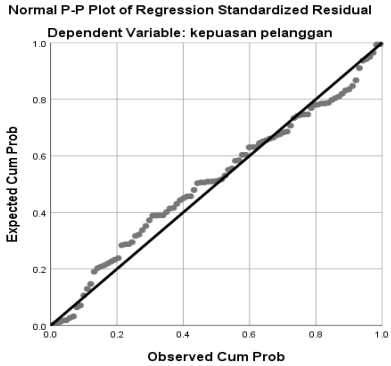
Harga (X_1)	0,858	Reliabel
Kualitas Produk (X_2)	0,882	Reliabel
Service Quality (X_3)	0,918	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,960	Reliabel

Sumber: Data Primer, diolah (2023)

3.3 Hasil Uji Asumsi Klasik

3.3.1 Uji Normalitas

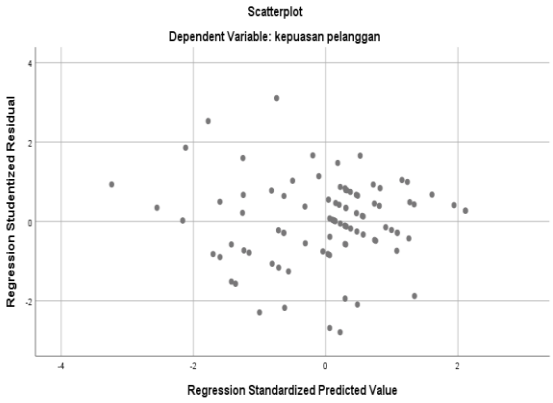
Uji normalitas digunakan dengan membedakan nilai signifikan. Jika total Sig lebih besar dari 0,05. Hasil uji normalitas bisa diperhatikan sebagai :



Gambar 2. Scatterplot Uji Normalitas

3.3.2 Uji Heteroskedastisitas

Metode dari uji heteroskedastisitas yaitu mengkaji apakah ada versi dan ketidaksetaraan residual dari satu pandangan versus yang lain dalam model regresi. Total uji heteroskedastisitas bisa dilihat sebagai berikut :



Gambar 3. Scatterplot Uji Heteroskedastisitas

3.3.3 Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen (Ghozali, 2017). Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat berikut ini:

Tabel 4. Nilai *Tolerance dan Variance Inflation Factor* (VIF)

Model	*Collinearity Statistics*

		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Harga	.684	1.549
	Kualitas Produk	.784	1.275
	Service Quality	.639	1.566

Sumber: Data Primer, diolah (2023)

3.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Metode ini dipakai agar melihat pengaruh variabel harga (X_1), kualitas produk (X_2), *service quality* (X_3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Studio Lapan Belas di Kota Kuala Simpang. Hasil uji regresi linear berganda dapat diihat berikut ini:

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.069	1.807		1.145	.255
	Harga	.151	.054	.283	2.805	.006
	Kualitas Produk	.145	.060	.224	2.441	.017
	Service Quality	.155	.058	.272	2.674	.009

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data Primer, diolah (2023)

$$Y = 2{,}069 + 0{,}151X_1 + 0{,}145X_2 + 0{,}155X_3 \quad (3)$$

Dimana interpretasi dalam persamaan tersebut sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 2,069 adalah nilai kepuasan pelanggan apabila harga, kualitas produk dan *service quality* bernilai tetap.
2. Koefisien regresi harga (X_1) sebesar 0,151 dan bertanda positif, artinya apabila harga meningkat satu satuan maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,151 satuan dengan asumsi kualitas produk dan *service quality* tetap.
3. Koefisien regresi kualitas produk (X_2) sebesar 0,145 dan bertanda positif, artinya apabila kualitas produk meningkat satu satuan maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,145 satuan dengan asumsi harga dan *service quality* tetap.
4. Koefisien regresi *service quality* (X_3) sebesar 0,155 dan bertanda positif, artinya apabila *service quality* meningkat satu satuan maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,155 satuan dengan asumsi harga dan kualitas produk tetap.

3.5 Uji Hipotesis

3.5.1 Hasil Uji t

Hasil survei ini dirancang untuk tahu pengaruh variabel bebas (harga, kualitas produk dan *service quality*) atas variabel terikat dengan jumlah signifikansi 0,05. Hal ini dapat dijelaskan dari Tabel 5.

1. Nilai Sig. t dari variabel harga yaitu 0,006. Tergantung pada nilai t_{sig} Untuk huruf > 0,05 (0,006 < 0,05), hipotesis diterima karena variabel harga memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Studio Lapan Belas di Kota Kuala Simpang.

2. Nilai Sig. t dari variabel kualitas produk yaitu 0,017. Tergantung pada nilai t_{sig} Untuk huruf > 0,05 (0,017 < 0,05), hipotesis diterima karena variabel kualitas produk memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Studio Lapan Belas di Kota Kuala Simpang.
3. Nilai Sig. t dari variabel *service quality* yaitu 0,009. Tergantung pada nilai t_{sig} Untuk huruf > 0,05 (0,009 < 0,05), hipotesis diterima karena variabel *service quality* memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Studio Lapan Belas di Kota Kuala Simpang.

3.5.2 Hasil Uji F

Hasil uji dengan menggunakan uji F diperoleh sebagai berikut berikut :

Tabel 6. Hasil Uji F

ANOVA

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	*Regression*	289.953	3	96.651	19.892	.000[a]
	Residual	447.005	92	4.859		
	Total	736.958	95			

a. *Predictors: (Constant),* Harga, Kualitas Produk, *Service Quality*

b. *Dependent Variable*: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data Primer, diolah (2023)

Berdasarkan hasil pada Tabel 6, menunjukan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05, hasil ini telah memenuhi ketetapan yang telah ditentukan, maka model layak untuk digunakan. Hal ini menunjukkan bahwa harga, kualitas produk dan *service quality* berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan.

3.6 Koefisien hasil uji determinasi (R-square)

Hasil uji koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	*R*	*R Square*	*Adjusted R Square*	*Std. Error of the Estimate*
1	.627[a]	.393	.374	2.204

Sumber: Data Primer, diolah (2023)

Dari hasil uji pada Tabel 6, dapat diketahui *nilai Adjust R Square* (R2) adalah sebesar 0,374 atau 37,4%, yang berarti harga, kualitas produk dan *service quality* menunjukkan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan pada Studio Lapan Belas di Kota Kuala Simpang, sedangkan sisanya 62,6% di pengaruhi oleh faktor-faktor lain.

3.7 Pembahasan

3.7.1 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan

Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Studio Lapan Belas di Kota Kuala Simpang. Hasil uji t didapatkan sebesar 0,006 < 0,05 yang berarti hipotesis

diterima. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rosyid (2015) dan Retno (2020) yang menyatakan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

3.7.2 Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas produk berdampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Studio Lapan Belas di Kota Kuala Simpang. Hasil uji t didapatkan sebesar 0,017 < 0,05 yang berarti hipotesis diterima. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Retno (2020) dan Safitri (2021) yang menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

3.7.3 Service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan

Service quality secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Studio Lapan Belas di Kota Kuala Simpang. Hasil uji t didapatkan sebesar 0,009 < 0,05 yang berarti hipotesis diterima. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurmansyah, Hasbiah dan Anwar (2021) yang menyatakan bahwa *service quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Hasil persamaan regresi linear berganda menunjukkan $Y = 2{,}069 + 0{,}151X_1 + 0{,}145X_2 + 0{,}155X_3$.
2. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel harga, kualitas produk dan *service quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Studio Lapan Belas di Kota Kuala Simpang.
3. Hasil uji F menunjukkan bahwa harga, kualitas produk dan *service quality* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Studio Lapan Belas di Kota Kuala Simpang.
4. Hasil uji koefisien determinasi (*Adjusted* R^2) diperoleh sebesar 37,4% kontribusi harga, kualitas produk dan *service quality* mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Studio Lapan Belas di Kota Kuala Simpang.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran untuk penelitian ini, yaitu :

1. Harga yang ditawarkan Studio Lapan Belas dapat dinikmati oleh masyarakat kelas menengah kebawah dan harus disesuaikan dengan *budget* nya tanpa mengurangi kualitas yang diberikan.
2. Produk yang diberikan Studio Lapan Belas dapat didesign semenarik dan modern. Kemudian mengikuti tren cetak album foto dan polaroid yang estetik sehingga punya keunggulan tersendiri.
3. Standar kualitas dalam pelayanan Studio Lapan Belas kepada pelanggan harus sopan dan profesional terhadap apa yang dikerjakan, serta selalu memberikan estimasi waktu pemberian foto yang tepat waktu sehingga pelanggan tidak kecewa dan tidak menunggu terlalu lama.

REFERENSI

Ernawati, D. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian pada Produk Hi Jack Sandals. *Jurnal Wawasan Manajemen*, 7 (1), 17-32.

Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi ke-8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, I. (2017). *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 24 Update Bayesian SEM*. Edisi ke-7. Semarang: Universitas Diponegoro.

Kotler, P., dan Keller, L. (2014). *Marketing Managemen*t. USA: Pearson.

Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.

Purnamasari. (2015). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Produk M2 *Fashion Online* di Singaraja Tahun 2015. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JIP)*, 5 (1), 1-12.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, D. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: *Center For Academic Publishing Service (CAPS).*

Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. (2017). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

Wijayanti, T. (2018). *Marketing Plan dalam Bisnis*. Jakarta.