

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN DI
TOKO SEMPURNA JAYA**

SKRIPSI



Oleh:

**Herline
180910106**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN DI
TOKO SEMPURNA JAYA**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



Oleh:

**Herline
180910106**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Herline
Npm : 180910106
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO SEMPURNA JAYA

Hasil pengamatan ini merupakan karya sendiri dan dijamin orisinalitasnya. Karya ini bukanlah “Duplikasi” dari hasil karya orang lain.

Pada naskah skripsi yang ditulis oleh penulis, tidak terdapat hasil dari pendapat ataupun gagasan yang pernah diterbitkan oleh orang lain. Apabila terdapat pendapat ataupun gagasan dari orang lain, maka telah menjadi sumber dari penelitian ini dan tercantum pada daftar pustaka.

Apabila nantinya terjadi dan terdapat unsur-unsur yang menyatakan bahwa skripsi yang telah ditulis ini terdapat PLAGIASI, maka Saya telah siap untuk digugurkan dan dibatalkan ari gelar akademik yang telah saya peroleh, serta saya bersedia untuk mengikuti proses sesuai hokum yang berlaku.

Demikian saya tuliskan surat pernyataan ini tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Batam, 29 Desember 2021



Herline
180910106

SKRIPSI


**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

Oleh:

**Herline
180910106**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
Seperti tertera di bawah ini**

Batam, 01 Januari 2022

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Wasiman', is centered on the page. The signature is fluid and cursive.

**Dr. Wasiman, S.E., M.M.
Pembimbing**



ABSTRAK

Penulis melakukan penelitian ini atas dasar tujuan untuk menganalisis dan mengetahui komponen-komponen yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Objek penelitian ini adalah memilih Toko Perfect Jaya. Variabel bebas pada objek penelitian yang dilakukan adalah kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk. Variabel terikat yang digunakan adalah variabel kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan metode explanatory dengan mengumpulkan data dari responden. Dalam menyelesaikan karya ilmiah ini, penulis mengumpulkan sebanyak 120 responden. Kuesioner dibagikan kepada pelanggan Perfect Jaya Shop pada bulan Juli sampai Desember 2021. Data valid yang telah terkumpul kemudian diolah dengan menggunakan SPSS 26. Kesimpulan dari hasil penelitian ini terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan sebesar 17,1%, maka ada hubungan Juga terdapat hubungan yang signifikan antara harga dengan kepuasan pelanggan sebesar 16,3% dan hubungan yang signifikan antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan sebesar 38,3%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The author conducted this research on the basis of the purpose of analyzing and knowing the components that affect customer satisfaction. The object of this research is to choose the Perfect Jaya Shop. The independent variables on the object of research being conducted are service quality, price and product quality. The dependent variable used is the customer satisfaction variable.

This study uses an explanatory method by collecting data from respondents. In completing this scientific work, the authors collected as many as 120 respondents. Questionnaires were distributed to Perfect Jaya Shop customers from July to December 2021. The valid data that had been collected were then processed using SPSS 26. In conclusion, the result of this study there's a significant relation between service quality and customer satisfaction of 17.1%, then there is a relationship There is also a significant relationship between price and customer satisfaction by 16.3% and a significant relationship between product quality and customer satisfaction by 38.3%.

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat dan rahmatnya-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Sempurna Jaya” dimana proposal ini juga merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Strata Satu (S1) Pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa proposal penelitian ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa proposal penelitian ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI., selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
3. Bapak Dr. Wasiman, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi;
4. Dosen dan Staff Univesititas Putera Batam;
5. Keluarga, terutama orang tua peneliti yang selalu memberikan doa serta dukungan kepada peneliti;
6. Teman-teman seangkatan dan satu prodi Manajemen yang sudah studi membantu dan bertukar pikiran selama menempuh pendidikan;

Penulis berharap proposal ini dapat memberikan manfaat yang baik bagi pihak yang membacanya. Atas perhatiannya, saya mengucapkan terimakasih.

Batam, 29 Desember 2021

Herline
180910106



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR RUMUS	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Rumusan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kajian Teori.....	7
2.1.1 Kualitas Pelayanan	7
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	7
2.1.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	9
2.1.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan	10
2.1.2 Harga	10
2.1.2.1 Pengertian Harga	10
2.1.2.2 Tujuan Penetapan Harga	11
2.1.2.3 Indikator Harga	12
2.1.3 Kualitas Produk.....	12
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Produk	12
2.1.3.2 Dimensi Kualitas Produk	13
2.1.3.3 Indikator Kualitas Produk	14
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	14
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	14
2.1.4.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan	15
2.1.4.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	15
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.3 Kerangka Pemikiran	19
2.4 Hipotesis.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1. Jenis Penelitian.....	21
3.2. Sifat Penelitian	21
3.3. Lokasi dan Periode Penelitian.....	22
3.3.1 Lokasi Penelitian	22
3.3.2 Periode Penelitian	22

3.4. Populasi dan Sampel	23
3.4.1 Populasi.....	23
3.4.2 Sampel.....	23
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampling.....	24
3.5. Sumber Data	24
3.6. Metode Pengumpulan Data	24
3.7. Definisi Operasional Variabel Penelitian	25
3.8. Metode Analisis Data.....	26
3.8.1 Analisis Deskriptif.....	26
3.8.2 Uji Kualitas Data	27
3.8.2.1 Uji Validitas.....	27
3.8.2.2 Uji Reliabilitas.....	28
3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	28
3.8.3.1 Uji Normalitas Data.....	28
3.8.3.2 Uji Multikolinearitas	29
3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas	29
3.8.4 Uji Pengaruh.....	29
3.8.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda	29
3.8.4.2 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	29
3.8.4.3 Uji T.....	30
3.8.4.4 Uji F.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 Hasil Penelitian	31
4.1.1 Profil Responden.....	31
4.1.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
4.1.1.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	32
4.1.1.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	33
4.1.1.4 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan	34
4.1.2 Analisis Deskriptif.....	36
4.1.3 Uji Kualitas Data	37
4.1.3.1 Hasil Uji Validitas	37
4.1.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	41
4.1.4 Uji Asumsi Klasik.....	42
4.1.4.1 Hasil Uji Normalitas.....	42
4.1.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas	45
4.1.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	46
4.1.5 Uji Pengaruh	47
4.1.5.1 Analisis Regresi Linear Berganda	47
4.1.5.2 Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	49
4.1.6 Uji Pengaruh	50
4.1.6.1 Uji T	50
4.1.6.2 Uji F	51
4.2 Pembahasan	51
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	51
4.2.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	52
4.2.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	52

4.2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	54
5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Saran	54

DAFTAR PUSTAKA

- Lampiran 1. Pendukung Penelitian
- Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	20
Gambar 4.1 Diagram Pie Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Gambar 4.2 Diagram Berdasarkan Usia	33
Gambar 4.3 Diagram Pie Berdasarkan Pekerjaan	34
Gambar 4.4 Diagram Pie Berdasarkan Pendapatan	35
Gambar 4.5 Uji Normalitas Kurva Histogram	43
Gambar 4.6 Uji Normalitas Grafik Normal <i>P-P Plot</i>	43

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1	Periode Penelitian	22
Tabel 3.2	Skala <i>Likert</i>	24
Tabel 3.3	Definisi Operasional Variabel	25
Tabel 3.4	Kriteria Analisis Deskriptif	27
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Usia.....	32
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan	33
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Pendapatan	34
Tabel 4.5	Hasil Uji Statistik Deskriptif	36
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	37
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Harga	38
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	39
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	40
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas Data.....	41
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas Data.....	41
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas Data.....	42
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabilitas Data.....	42
Tabel 4.14	Hasil Uji <i>One Sample Kolmogorov Smirnov</i>	44
Tabel 4.15	Hasil Uji Multikolinearitas	45
Tabel 4.16	Hasil Uji Heteroskedastisitas	46
Tabel 4.17	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	47
Tabel 4.18	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	49
Tabel 4.19	Hasil Uji T	50
Tabel 4.20	Hasil Uji F	51

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 <i>Pearson Product Moment</i>	27
Rumus 3.2 <i>Cronbach Alpha</i>	28
Rumus 3.3 Kolmogorov	30
Rumus 3.4 VIF.....	31
Rumus 3.5 Regresi Linier Berganda.....	32
Rumus 3.6 Determinasi (R ²)	32
Rumus 3.7 Uji t	33
Rumus 3.8 Uji F.....	33