

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN  
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA GRAHA  
MESRAN PERTAMINA PRAPEN SURABAYA**



**Oleh :**

**IFAN WARDANA**

**NPM : 14.1.02.09490**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2018**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN  
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA GRAHA  
MESRAN PERTAMINA PRAPEN SURABAYA**



**Oleh :**

**IFAN WARDANA**

**NPM : 14.1.02.09490**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2018**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN  
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA GRAHA  
MESRAN PERTAMINA PRAPEN SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi: Manajemen  
Konsentrasi: Manajemen Sumber Daya Manusia**

**Oleh :**

**IFAN WARDANA**

**NPM : 14.1.02.09490**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
STIESIA SURABAYA**

**2018**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN  
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA  
GRAHA MESRAN PERTAMINA PRAPEN SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**IFAN WARDANA  
NPM : 14.1.02.09490**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada Tanggal 20 Oktober 2018

**Susunan Tim Penguji :**

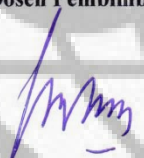
**Ketua : Dr. Hendri Soekotjo, S.E., M.M.**

**Anggota : 1. Dr. Suwitho, M.Si.  
2. Dra. Aniek Wahyuati, M.M.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima  
Oleh :**

**Dosen Pembimbing**


**Ketua Program Studi Manajemen**

  
**Dra. Aniek Wahyuati, M.M.**

  
**Dr. Triyonowati, M.Si.**

**Ketua STIESIA**



  
**Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini, saya:

Nama : **IFAN WARDANA**

NPM : **14.1.02.09490**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA GRAHA MESRAN PERTAMINA PRAPEN SURABAYA**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 20 Oktober 2018, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 20 Oktober 2018



Ifan Wardana

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Ifan Wardana  
NPM : 14.1.02.09490  
Program Studi : S1-Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 02 Juli 1996  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/ Anak ke : 3 (tiga)/ 3 (tiga)  
Alamat Rumah : Bogangin Baru Blok J No.25 A, Surabaya  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Riama  
Alamat Rumah/ Telepon : Bogangin Baru Blok J No.25 A, Surabaya  
Pekerjaan : Wirausaha

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SDN KEDURUS III/430 di Surabaya Tahun 2008
2. Tamat SMP HANG TUAH 1 di Surabaya Tahun 2011
3. Tamat SMA KARTIKA IV-3 di Surabaya Tahun 2014
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VIII	2014-2018	Status Mahasiswa

Dibuat dengan sebenarnya

**Ifan Wardana**

## KATA PENGANTAR

*Assalammualaikum wr. wb*

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, ridha, dan hidayahnya yang selalu dilimpahkan kepada saya, serta berkat doa restu orang tua saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA GRAHA MESRAN PERTAMINA PRAPEN SURABAYA”.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi jurusan manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. terselesaikannya skripsi ini tidak luput dari bimbingan, dukungan dan bantuan orang-orang yang sayang kepada saya. Maka dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih dengan tulus ikhlas dan rendah hati kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Triyonowati, M.Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Aniek Wahyuati, Dra. M.M. Selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan, arahan, dan petunjuk yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Dewi Urip Wahyuni, M.M., S.Pd, S.E. Selaku Dosen Wali yang memberikan arahan menyelesaikan studi selama 4 tahun.
5. Bapak dan Ibu dosen serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
6. Kepada kedua orang tua saya bernama Alm. Bapak Mochammad Yunus dan Ibu Riama serta kedua kakak saya bernama Yudi Ferrandy S.E. dan Yeri Setiawan S.E. M.M. yang selama ini memberikan bantuan kepada saya dalam

menempuh Pendidikan baik secara moril maupun materil, serta keluarga yang senantiasa memberikan motivasi untuk menyelesaikan Pendidikan sarjana dengan baik.

7. Kepada teman-teman dari kelas SMX3 yang selalu bersama-sama belajar di STIESIA Surabaya.
8. Teman dekat saya yaitu: Lie, Badai, Diky, Ryanda, Agung, Dyon, Rifky, Ina, Dan Monica yang selalu mendukung dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi dengan baik dan benar.
9. Seluruh rekan-rekan dan staf Graha Mesran Pertamina Prapen Surabaya yang telah berkenan memberikan izin kepada saya untuk melakukan penelitian serta memberikan informasi yang dibutuhkan sebagai bahan dalam penulisan skripsi.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini, saya ucapkan terimakasih.

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran guna kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan banyak manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terimakasih.

Surabaya, 23 September 2018

Penulis

Ifan Wardana



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI .....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
ABSTRAK .....	xv
<i>ABSTRACT</i> .....	xvi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
<b>BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Tinjauan Teoritis .....	6
2.1.1 Produk .....	6
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Produk.....	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.3 Harga .....	13
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.4.1 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.4.2 Sebab-sebab Timbulnya Ketidakpuasan .....	17
2.2 Penelitian Terdahulu .....	18
2.3 Rerangka Pemikiran dan Hipotesis Penelitian .....	19
2.3.1 Rerangka Pemikiran .....	19
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	20
2.4.1 Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan.....	20
2.4.2 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	21
2.4.3 Hubungan Harga dengan Kepuasan Pelanggan.....	22
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Dari Populasi (Objek) Penelitian .....	24
3.1.1 Jenis Penelitian .....	24
3.1.2 Gambaran Dari Populasi Penelitian.....	24

3.2	Teknik Pengambilan Sampel .....	25
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	26
3.3.1	Jenis Data dan Sumber Data .....	26
3.3.2	Metode Pengumpulan Data .....	27
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	28
3.4.1	Variabel Penelitian .....	28
3.4.2	Definisi Operasional Variabel .....	28
3.4.2.1	Kualitas Produk .....	29
3.4.2.2	Kualitas Pelayanan .....	30
3.4.2.3	Harga .....	31
3.4.2.4	Kepuasan Pelanggan .....	31
3.5	Teknik Analisis Data .....	32
3.5.1	Uji Instrumen .....	32
3.5.1.1	Uji Validitas .....	32
3.5.1.2	Uji Reliabilitas .....	33
3.6	Analisis Regresi Linier Berganda .....	33
3.7	Uji Asumsi Klasik .....	34
3.7.1	Uji Normalitas .....	34
3.7.2	Uji Multikolinearitas .....	35
3.7.3	Uji Heteroskedastisitas .....	35
3.8	Uji Kelayakan Model .....	36
3.8.1	Uji F .....	36
3.8.2	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	36
3.9	Pengujian Hipotesis (Uji t) .....	37

## **BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Hasil Penelitian .....	39
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	39
4.1.2	Gambaran Umum dan Subyek Penelitian .....	40
4.1.3	Karakteristik Responden .....	41
4.1.4	Deskripsi Kategori Variabel .....	45
4.1.5	Uji Instrumen .....	45
4.1.5.1	Uji Validitas .....	45
4.1.5.2	Uji Reabilitas .....	46
4.1.6	Analisis Regresi Linier Berganda .....	47
4.1.7	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	49
4.1.7.1	Uji Normalitas .....	49
4.1.7.2	Uji Multikolinearitas .....	50
4.1.7.3	Uji Heteroskedastisitas .....	51
4.1.8	Pengujian Kelayakan Model .....	52
4.1.8.1	Uji F (Uji Kelayakan) .....	52
4.1.8.2	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	53
4.1.9	Uji t (Secara Parsial) .....	54
4.2	Pembahasan .....	56
4.2.1	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan .....	56
4.2.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	58

4.2.3 Pengaruh HargaterhadapKepuasanPelanggan ..... 59

**BAB 5 PENUTUP**

5.1 Simpulan ..... 62  
5.2 Keterbatasan ..... 62  
5.3 Saran ..... 63

JADWAL PENELITIAN ..... 65

DAFTAR PUSTAKA ..... 66

LAMPIRAN ..... 69



## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
Tabel 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	42
Tabel 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	43
Tabel 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	44
Tabel 6	Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 7	Hasil Uji Reliabilitas .....	47
Tabel 8	Rangkuman Hasil Analisis Regresi Berganda .....	48
Tabel 9	Hasil Uji Multikolinieritas .....	51
Tabel 10	Uji F .....	53
Tabel 11	Koefisien Determinasi .....	54
Tabel 12	Uji t .....	55



## DAFTAR GAMBAR

Gambar Rerangka Pemikiran .....	20
Gambar Grafik Pengujian Normalitas.....	50
Gambar Grafik Pengujian Heteroskedastisitas.....	52



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN 1.....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN 2.....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN 3.....</b>	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN 4.....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN 5.....</b>	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN 6.....</b>	<b>93</b>

