

**Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Layanan
Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bacthiar *Store* Surabaya**



Oleh :

MUHAMMAD ALDO YUDITA

NPM: 17.1.02.10845

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STESIA SURABAYA

2021

**Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Layanan
Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bacthiar *Store* Surabaya**



Oleh :

MUHAMMAD ALDO YUDITA

NPM: 17.1.02.10845

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STESIA SURABAYA

2021

**Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Layanan
Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bacthiar *Store* Surabaya**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran

Oleh:

MUHAMMAD ALDO YUDITA

NPM: 17.1.02.10845

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STESIA SURABAYA

2021

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI BACTHIAR STORE SURABAYA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

MUHAMMAD ALDO YUDITA

NPM : 17.1.02.10845

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada tanggal 20 Oktober 2021

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Suwitho, M.Si.

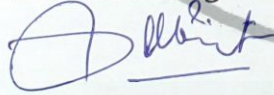
Anggota : 1. Drs. Ec. Sugiyono, M.M.

2. Dra. Siti Rokhmi Fuadati, M.Si

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

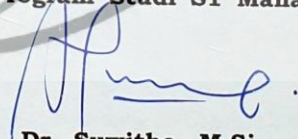
Oleh :

Dosen Pembimbing



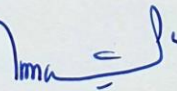
Drs. Ec. Sugiyono, M.M.

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : MUHAMMAD ALDO YUDITA

NPM : 17.1.02.10845

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BACHTIAR STORE SURABAYA

Diajukan untuk diuji pada tanggal 20 Oktober 2021, 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 simbol 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 saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian 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 2021

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Aldo Yudita

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Muhammad Aldo Yudita
NPM : 17.1.02.10845
Program Studi : S1 – Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 17 Maret 1999
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 2/1
Alamat Rumah : Jl. Graha Kebraon Regency No A3-A4
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Andik Judhiono, S.E.
Alamat Ruamh/Telepon : Jl. Graha Kebraon Regency No A3-A4
Alamat Kantor/Telepon : Jl. Mayjen Yono Suwoyo No .9
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD HANG TUAH 8 di Surabaya tahun 2011
2. Tamat SMP NEGERI 51 di Surabaya tahun 2014
3. Tamat SMA NEGERI 22 di Surabaya tahun 2017
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I - VIII	2017 - 2021	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Muhammad Aldo Yudita

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas hidayat dan rahmat yang diberikan, sehingga saya selaku penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BACHTIAR STORE SURABAYA”**. Penyusunan skripsi ini ditunjukkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Dalam proses menyusun skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini saya selaku penulis skripsi menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Nur Fadri Asyik, S.E., M.Si., AK., CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Bapak Dr. Suwitho, M.Si. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Drs. Ec.. Sugiyono, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan serta dorongan semangat dengan penuh kesabaran
4. Ibu Dr. Triyonowati, M.Si, selaku dosen wali SM1 yang telah memberikan dan pengarahan selama perkuliahan.
5. Kepada kedua orang tua saya yaitu bapak Andik judhiono, S.E. dan Ibu Poedji Hastoetik senantiasa memberikan semangat dan dukungan kepada saya untuk menempuh pendidikan baik secara moril maupun materi.

6. Kepada teman spesial saya yaitu Violetta Ikhlasasti yang selalu membantu saya, memberikan motivasi dan bersabar membimbing saya untuk mengerjakan skripsi yang saya buat ini
7. Kepada pemilik *Bachtiar Store* yaitu kak Bachtiar Noer Rahpito yang telah mengizinkan saya melakukan riset penelitian di tempat usahanya.
8. Seluru teman komunitas saya *Scooter Bastard* yang selalu mendoakan dan memberikan semangat kepada saya agar skripsi saya cepat terselesaikan
9. Teman satu bimbingan yang selalu memberikan ini dan selalu bersama-sama berjuang dalam menyelesaikan penelitian, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan tepat waktunya.
10. Untuk diri sendiri yang tidak pernah menyerah dan tidak pernah berhenti berusaha untuk menyelesaikan skripsi ini dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

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

Surabaya,17 September 2021

Penulis

Muhammad Aldo Yudita

DAFTAR ISI

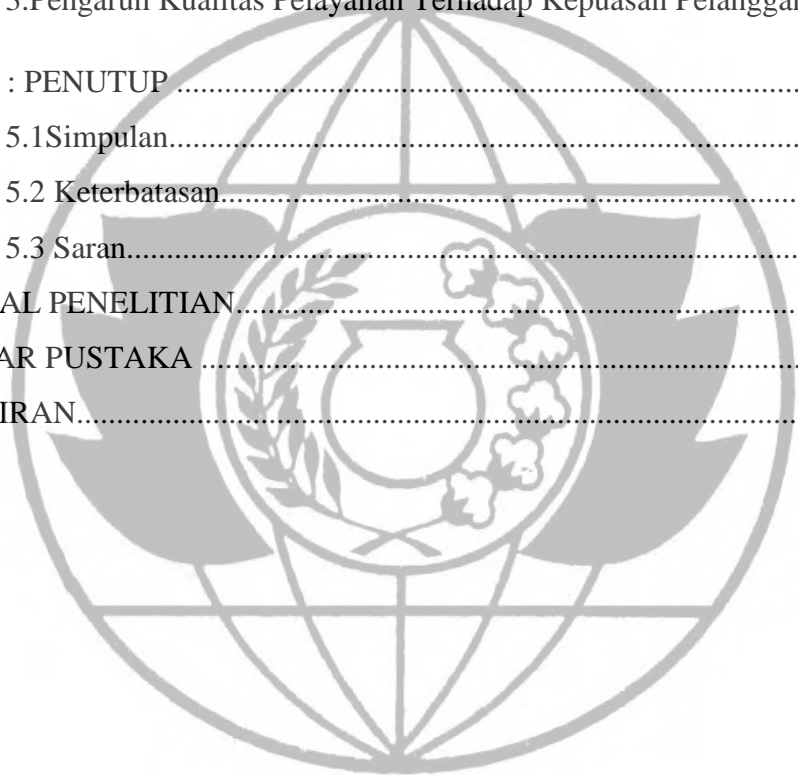
DAFTAR ISI HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB 1 : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
BAB 2: TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	7
2.1 Tinjauan Teoritis Variabel.....	7
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	7
2.1.2 Kualitas Produk.....	11
2.1.3 Harga.....	14
2.1.4 Kualitas Layanan.....	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Rerangka konseptual	22
2.4 Pengembangan Hipotesis	23
<u>1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan</u> Error!	
Bookmark	not
	defined.

<u>2.Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan</u>	Error!
Bookmark	not defined.
<u>3.Pengaruh Kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan</u>	Error! Bookmark not defined.

BAB 3: METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian	26
3.1.1 Jenis penelitian.....	26
3.1.2 Gambaran dari Populasi Penelitian.....	26
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	27
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.3.1Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
3.3.2Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.4 Variabel Dan Definisi Variabel Operasional Variabel.....	29
3.5 Variabel Penelitian.....	29
3.6 Pengukuran Variabel.....	34
3.7 Teknik Analisis Data.....	35
3.7.1 Metode Analisis Statistik Deskriptif.....	35
3.7.2. Uji Validitas Dan Reliabilitas	35
1.Uji Validitas.....	35
2.Uji Realiabilitas.....	36
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda	36
3.7.4 Uji Asumsi Klasik.....	37
1. Uji Normalitas.....	37
2 Uji Multikolinearitas.....	39
3 Uji Heteroskedatisitas	39
3.7.5 Uji Kelayakan Model Regresi.....	39
1.Uji F	39
2.Koefisien Determinasi (R2)	40
3.7.6 Pengujian Hipotesis.....	40

1.Uji T.....	40
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Gambaran Umum Objek Peneliti.....	42
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	
<u>1.Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin</u>	Error!
Bookmark not defined.	
<u>2.Karakteristik Responden Berdasarkan Usia</u>	Error! Bookmark not defined.
3.Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	45
<u>4.3Deskripsi Karakteristik Responden</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>1.Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>2.Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga.....</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>3.Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan</u>	Error! Bookmark not defined.
4.Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan.	50
4.4 Teknik Analisis Data.....	51
1.Uji instrumen.....	51
a. Uji Validitas.....	51
b. Uji Realiabilitasi.....	52
2.Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
3.Uji Asumsi Klasik.....	54
a. Uji Normalitas.....	54
b. Uji Multikolinearitas.....	56
c. Uji Heterokesdastisitas.....	57
4.Uji kelayakan Model.....	57
a. Uji F	57

b. Koefisien Determinasi (R ²).....	58
5. Pengujian Hipotesesi (Uji T).....	59
4.5 Pembahasan	
<u>1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan</u>	
..... Error! Bookmark not defined.	
<u>2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan</u>	
<u>Pelanggan.....</u> Error! Bookmark not defined.	
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	62
BAB 5 : PENUTUP	64
5.1 Simpulan.....	64
5.2 Keterbatasan.....	65
5.3 Saran.....	65
JADWAL PENELITIAN.....	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	71



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
2. Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
3. Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan... ..	44
4. Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	45
5. Tabel Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk.....	47
6. Tabel Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga.....	48
7. Tabel Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	49
8. Tabel Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan pelanggan.....	50
9. Tabel Hasil Uji Validitas.....	51
10. Tabel Hasil Uji Reabilitas.....	52
11. Tabel Hasil Uji Regresi Berganda.....	53
12. Tabel Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov.....	54
13. Tabel Hasil Uji Multikolinieritas.....	55
14. Tabel Hasil Uji F.....	58
15. Tabel Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	58
16. Tabel Hasil Uji t.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rarangka Konseptual.....	22
2. Grafik P-Plot of Regression Standardized.....	54
3. Grafik Scatterplot.....	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuisisioner Penelitian.....	71
2. Tabel Indikator dan Pernyataan Kuisisioner.....	73
3. Rekapitulasi Responden Pelanggan.....	76
4. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden.....	80
5. Frequency Responden.....	98
6. Hasil Output SPSS.....	104

