

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN  
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi Kasus Pada PT. Naga Mas Motor Kecamatan Slogohimo)**



**Oleh:**

**FADHILA NASIHA**

**NPM:18.1.02.11459**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**STIESIA SURABAYA**

**2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN  
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi Kasus Pada PT. Naga Mas Motor Kecamatan Slogohimo)**

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



Oleh:

**FADHILA NASIHA**

**NPM:18.1.02.11459**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
STIESIA SURABAYA**

**2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK  
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi Kasus Pada PT. Naga Mas Motor Kecamatan Slogohimo)**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**FADHILA NASIHA**

**NPM: 18.1.02.11459**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada Tanggal 25 Februari 2022

Susunan Tim Penguji :

**Ketua : Dr. Suwitho, M.Si.**

**Anggota : 1. Dr. Rismawati, S.E., M.M.**

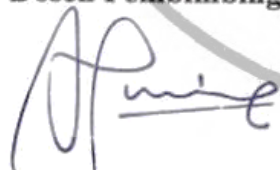
**2. Dr. Dewi Urip Wahyuni, S.Pd., S.E., M.M.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima**

**Oleh :**

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi S1 Manajemen**



**Dr. Suwitho, M.Si.**



**Dr. Suwitho, M.Si.**

**Ketua STIESIA**



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

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya;

Nama : FADHILA NASIHA

NPM : 18.1.02.11459

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada PT. Naga Mas Motor Kecamatan Slogohimo).**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 25 Februari 2022, adalah karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang diambil dengan cara menyalin, atau meniru dengan 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 dari tulisan orang lain yang diambil tanpa memberi pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja atau tidak, dengan ini saya 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 sarjana yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 25 Februari 2022

Yang membuat pernyataan,



Fadhila Nasiha

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Fadhila Nasiha  
NPM : 18.1.02.11459  
Program Studi : Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Wonogiri, 26 Oktober 1999  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak Ke : 1 (dua)/ 1(satu)  
Alamat Rumah : Dusun Sumber, RT.01 RW.03, Desa Nadi,  
Kecamatan Bulukerto, Kabupaten Wonogiri.  
Status : Belum Kawin

### B. ORANG TUA

Nama : Sukarno/Mas Tutik Handayani  
Alamat Rumah/Telepon : Dusun Sumber, RT.01 RW.03, Desa Nadi,  
Kecamatan Bulukerto, Kabupaten Wonogiri.  
Alamat Kantor/Telepon : -  
Pekerjaan/Jabatan : PNS (Pegawai Negeri Sipil (PNS))

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN 3 Krandegan, Kecamatan Bulukerto (2012)
2. Tamat SLTP di SMPN 2 Bulukerto (2015)
3. Tamat SLTA di SMAN 1 Wonogiri (2018)
4. Pendidikan Tinggi (PT)

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

Dibuat dengan sebenarnya

**Fadhila Nasiha**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada PT. Naga Mas Motor Kecamatan Slogohimo)”.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan kesulitan namun dengan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya, kepada :

1. Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua STIESIA Surabaya, yang telah memberikan ijin riset kepada penulis guna penyusunan skripsi ini.
2. Dr. Suwitho, M.Si. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen sekaligus sebagai pembimbing dalam penyusunan skripsi ini dari awal sampai selesai.
3. Hermawan selaku Direktur PT. Naga Mas Motor Kecamatan Slogohimo, yang telah memberikan fasilitas dan izin penelitian kepada penulis untuk melakukan riset dan pengumpulan data.
4. Seluruh karyawan PT. Naga Mas Motor Kecamatan Slogohimo yang telah memberikan informasi kepada penulis guna penulisan skripsi ini.
5. Kedua orangtua dan adikku yang selalu memberikan suport dan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah perkembangan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang.

Surabaya, .. Pebruari 2022

**Fadhila Nasiha**

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI .....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
ABSTRACT.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
1.4.1. Kontribusi Praktis .....	8
1.4.2. Kontribusi Teoritis.....	8
1.4.3. Kontribusi Kebijakan.....	9
1.5. Ruang Lingkup Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>10</b>
2.1. Kajian Teori .....	10
2.1.1. Kualitas Pelayanan .....	10
a. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	10
b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .	10
c. Indikator Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2. Kualitas Produk .....	14
a. Pengertian Kualitas Produk .....	14
b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	15
c. Indikator Kualitas Produk.....	16
2.1.3. Harga .....	17
a. Pengertian Harga .....	17
b. Tujuan Penetapan Harga.....	18
c. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Harga .....	18
d. Indikator Harga.....	19
2.1.4. Kepuasan Konsumen .....	20
a. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	20
b. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	21
c. Indikator Kepuasan Konsumen .....	22

2.2.	Penelitian Terdahulu .....	23
2.3.	Rerangka Konseptual .....	30
2.4.	Pengembangan Hipotesis .....	31
2.4.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	31
2.4.2.	Pengaruh Kualitas Poduk Terhadap Kepuasan Konsumen	32
2.4.3.	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>34</b>
3.1.	Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi Penelitian .....	34
3.1.1.	Jenis Penelitian.....	34
3.1.2.	Gambaran Populasi (Obyek) Penelitian .....	34
3.2.	Teknik Pengambilan Sampel.....	34
3.3.	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.3.1.	Jenis Data .....	35
3.3.2.	Sumber Data.....	35
3.3.3.	Metode Pengumpulan Data.....	35
3.4.	Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	36
3.4.1.	Variabel Penelitian .....	36
3.4.2.	Definisi Operasional Variabel.....	36
3.5.	Teknik Analisis Data.....	39
3.5.1.	Uji Instrumen Penelitian (Uji Kualitas Data).....	39
3.5.2.	Regresi Linier Berganda .....	40
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik .....	41
3.5.4.	Uji Ketepatan Model (Uji F).....	42
3.5.5.	Koefisien Determinasi atau R Square ( $R^2$ ).....	42
3.5.6.	Pengujian Hipotesis (Uji t).....	43
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>44</b>
4.1.	Hasil Penelitian .....	44
4.1.1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	44
4.1.2.	Visi dan Misi PT. Naga Mas Motor Kecamatan Slogohimo	45
4.1.3.	Uji Instrumen Data Penelitian.....	45
4.1.4.	Analisis Statistik Deskriptif .....	47
4.2.	Hasil Statistik Inferensial .....	57
4.2.1.	Regresi Linier Berganda .....	57
4.2.2.	Uji Asumsi Klasik.....	59
4.2.3.	Uji Kelayakan Model .....	61
	1. Uji F .....	61
	2. Koefisien Determinasi atau R Square .....	62
	3. Pengujian Hipotesis (Uji t).....	63
4.3.	Pembahasan.....	64
4.3.1.	Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	64
4.3.2.	Kualitas Produk Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	65



4.3.3. Harga Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen Konsumen.....	67
BAB V PENUTUP.....	69
5.1. Simpulan .....	69
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	69
5.3. Saran.....	70
JADWAL PENELITIAN .....	72
DAFTAR PUSTAKA .....	73
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	76



## DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. Harga Sepeda Motor Honda Tahun 2021 (Dalam Rupiah) .....	5
2. Penjualan Sepeda Motor PT. Naga Mas Motor Periode Juli-Agustus .....	6
3. Penelitian Terdahulu .....	23
4. Hasil Uji Validitas .....	46
5. Hasil Uji Reliabilitas .....	47
6. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin .....	48
7. Karakteristik Responden Menurut Umur .....	49
8. Karakteristik Responden Menurut Jenjang Pendidikan .....	50
9. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan .....	51
10. Jawaban Kuesioner Kualitas Pelayanan .....	52
11. Jawaban Kuesioner Kualitas Produk .....	54
12. Jawaban Kuesioner Harga .....	55
13. Jawaban Kuesioner Kepuasan Konsumen .....	56
14. Analisis Regresi Linier Berganda .....	57
15. Uji Normalitas Variabel Penelitian .....	59
16. Uji Multikolinearitas Variabel Penelitian .....	60
17. Uji Heteroskedastisitas .....	61
18. Hasil Olah Data Uji F .....	62
19. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	62
20. Hasil Olah Data Uji t .....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. Rerangka Konseptual .....	31



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian.....	76
2. Jawaban Responden.....	79
3. Karakteristik responden .....	91
4. Print Out SPSS Distribusi Frekwensi Jawaban Responden .....	92
5. Print Out SPSS Statistik Deskriptif.....	97
6. Print Out SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas .....	98
7. Print Out SPSS Uji Regresi Linier Berganda dan Uji t .....	102
8. Print Out SPSS Uji Normalitas .....	103
9. Print Out SPSS Uji Multikolinearitas .....	104
10. Print Out SPSS Uji Heteroskedastisitas .....	105
11. Print Out SPSS Uji F (Uji Kelayakan Model) .....	106
12. Print Out SPSS Koefisien Determinasi atau R Square .....	107
13. Surat Tugas Bimbingan Penulisan Skripsi.....	108
14. Kartu Konsultasi Bimbingan.....	109
15. Surat Keterangan Riset.....	110
16. Berita Acara .....	111
17. Surat Keterangan Selesai Riset .....	112
18. Sertifikat Webinar .....	113
19. Surat Keterangan Bebas Plagiasi .....	114