

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WAROENK  
ANDYA SIDOARJO**



**Oleh:**

**MIFTAHUR RIFKI IRSYAD**

**NPM: 18.1.02.11513**

**Program Studi : Manajemen**

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

**SURABAYA**

**2022**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WAROENK  
ANDYA SIDOARJO**



**Oleh:**

**MIFTAHUR RIFKI IRSYAD**

**NPM: 18.1.02.11513**

**Program Studi : Manajemen**

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

**SURABAYA**

**2022**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WAROENK  
ANDYA SIDOARJO**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi: Manajemen**

**Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**



**Oleh:**

**MIFTAHUR RIFKI IRSYAD**

**NPM: 18.1.02.11513**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**STIESIA SURABAYA**

**2021**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WAROENK  
ANDYA SIDOARJO**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh :**

**MIFTAHUR RIFKI IRSYAD**

**NPM : 18.1.02.11513**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji**

**Pada tanggal 16 Maret 2022**

**Susunan Tim Penguji**

**Ketua : Dr. Suhermin, S.E., M.M.**

**Anggota : 1. Dr. Ir. Budhi Satrio, M.M.**

**: 2. Dra. Aniek Wahyuati, M.M.**

**Dinyatakan memenuhi Syarat dan Diterima**

**Oleh :**

**Dosen Pembimbing**



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

**Ketua Program Studi S1 Manajemen**



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

**Ketua STIESIA**



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

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang betanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : **MIFTAHUR RIFKI IRSYAD**

N.P.M : **18.1.02.11513**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WAROENK ANDYA SIDOARJO**

Diajukan untuk diuji tanggal 16 Maret 2022 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, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan padaa 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 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, 16 Maret 2022

Yang membuat pernyataan,



**MIFTAHUR RIFKI IRSYAD**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Miftahur Rifki Irsyad  
NPM : 18.1.02.11513  
Program Studi : Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 6 Juni 2000  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 (dua) / 2 (dua)  
Alamat Rumah : Jl. Simo Rejo Sari B Gg 7 No. 26A Surabaya  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Darminto  
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Simo Rejo Sari B Gg 7 No 26A Surabaya  
Alamat Kantor/Telepon : -  
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD ASY SYAFFIYAH Surabaya Tahun 2012
2. Tamat SLTP di SMP 42 Negeri Surabaya Tahun 2015
3. Tamat SLTA di SMA Hang Tuah 1 Surabaya Tahun 2018
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan No 30 Surabaya	I-VII	2018-2022	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-



Dibuat dengan Sebenarnya

Miftahur Rifki Irsyad

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas segala limpahan rahmat yang telah diberikan kepada setiap hamban-Nya yang senantiasa bersyukur. Sholawat serta salam kita panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW. Alhamdulillah atas berkat rahmat Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Waroenk Andya Sidoarjo sebagai persyaratan untuk meraih gelar sarjana jurusan Manajemen Pemasaran di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan tidak lepas dari dukungan berbagai pihak, maka dari itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, kemudahan, kelancaran, ridho-Nya dalam penyelesaian skripsi ini sehingga dapat selesai tepat waktu.
2. Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., AK., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Suwitho, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
4. Dra. Aniek Wahyuati, M.M., selaku dosen pembimbing penulisan skripsi yang telah berkenan meluangkan waktu, dan tenaganya untuk membimbing serta memberikan arahan selama mengerjakan skripsi.
5. Dr. Bambang Hadi Santoso, S.E., M.Si, selaku dosen wali kelas SM-6 yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama masa perkuliahan.

6. Bapak dan Ibu dosen, serta seluruh staff pengajar dan karyawan yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
7. Kedua orang tua saya yaitu Darminto dan Listicharah yang senantiasa memberikan semangat dan memberikan berbagai fasilitas kepada saya untuk menempuh pendidikan baik secara moril maupun materi
8. Seluruh kawan SM-6 angkatan 2018 tercinta yang sama-sama sedang berjuang dalam menyelesaikan perkuliahan selama ini, terima kasih telah memberikan dukungan dan semangat pada saya dalam menyelesaikan skripsi.
9. Sahabat seperjuangan saya Titik Tri Lestari, Dhean Arfia Sabriana, Nisa Elok Ayu Lestari, Hoirul Imam, Agam Wahyu Perdana Putra yang selalu memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
10. Teman satu bimbingan yang selalu memberikan informasi dan semangat berjuang bersama-sama agar dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.

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

Surabaya, 08 Maret 2022



Miftahur Rifki Irsyad



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAM SAMPUL DALAM SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	11
<b>BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESISI..</b>	<b>12</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	12
2.1.1 Pemasaran .....	12
2.1.2 Harga .....	16

2.1.3 Kualitas Pelayanan .....	21
2.1.4 Kualitas Produk .....	26
2.1.5 Kepuasan Pelanggan .....	28
2.2 Penelitian Terdahulu .....	32
2.3 Rerangka Pemikiran .....	34
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	34
2.4.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	34
2.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	35
2.4.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	36
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi (Objek) Penelitian .....	37
3.1.1 Jenis Penelitian .....	37
3.1.2 Gambaran Populasi .....	37
3.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	38
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.1.1 Jenis Data .....	39
3.1.2 Sumber Data .....	40
3.1.3 Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	41
3.4.1 Variabel .....	41
3.4.2 Definisi Operasional Variabel .....	41
3.5 Teknik Analisis Data.....	46
3.5.1 Uji Instrument .....	46
3.5.2 Analisis Linear Berganda .....	47
3.5.3 Uji Asumsi Klasik .....	48
3.5.4 Uji Kelayakan Model .....	51
3.5.5 Uji Hipotesis .....	52
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>53</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	53

4.1.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	53
4.1.2	Gambaran Umum Subyek Penelitian .....	54
4.1.3	Deskriptif Hasil Variabel Penelitan .....	54
4.2	Analisis Data .....	60
4.2.1	Hasil Uji Instrument .....	60
4.2.2	Analisis Regresi Linear Berganda .....	63
4.2.3	Uji Asumsi Klasik .....	64
4.2.4	Uji Kelayakan Model .....	68
4.2.5	Uji Hipotesis .....	70
4.3	Pembahasan .....	72
4.3.1	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	72
4.3.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	73
4.3.3	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	75
<b>BAB 5</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>77</b>
5.1	Simpulan .....	77
5.2	Keterbatasan .....	78
5.3	Saran .....	78
<b>JADWAL</b>	<b>PENELITIAN .....</b>	<b>80</b>
<b>DAFTAR</b>	<b>PUSTAKA .....</b>	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>.....</b>	<b>84</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. Data Jumlah Penjualan Waroenk Andya Sidoarjo .....	4
2. Penelitian Terdahulu .....	32
3. Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
4. Deskripsi Berdasarkan Usia .....	55
5. Deskripsi Berdasarkan Jumlah Berkunjung .....	56
6. Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Harga .....	57
7. Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan .....	58
8. Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk .....	59
9. Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	60
10. Hasil Uji Validitas .....	61
11. Hasil Uji Reliabilitas .....	62
12. Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	63
13. Hasil Uji Normalitas Statistik .....	65
14. Hasil Uji Multikolinearitas .....	67
15. Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F) .....	69
16. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	70
17. Hasil Uji t .....	71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. Rerangka Pemikiran .....	34
2. Grafik Uji Normalitas .....	66
3. Grafik Uji Heteroskedastisitas .....	68



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1. Kuesioner .....	84
2. Hasil Tabulasi Kuesioner .....	89
3. Hasil Frekuensi Karakteristik Responden .....	94
4. Hasil Tanggapan Responden .....	95
5. Hasil Uji Validitas .....	101
6. Hasil Uji Reliabilitas .....	105
7. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	106
8. Hasil Uji Normalitas .....	107
9. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	108
10. Surat Tugas Bimbingan Skripsi .....	109
11. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi .....	110
12. Surat Pengantar Ijin Riset .....	111
13. Surat Balasan Ijin Riset .....	112
14. Sertifikat Webinar .....	113
15. Berita Acara .....	114
16. Surat Keterangan Bebas Plagiasi .....	115