

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN  
EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO  
JAM TANGAN ONLINE CLASSICWATCHES.IDN**



**Oleh:**

**MUHAMMAD NURUL HUDALLOH**

**NPM: 19.1.02.12014**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN  
EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO  
JAM TANGAN ONLINE CLASSICWATCHES.IDN**



**Oleh:**

**MUHAMMAD NURUL HUDALLOH**

**NPM: 19.1.02.12014**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN EMOSIONAL  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO JAM TANGAN ONLINE  
CLASSICWATCHES\_IDN**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

**Program Studi : Manajemen**

**Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**

**Oleh :**

**MUHAMMAD NURUL HUDALLOH**

**NPM : 19.1.02.12014**

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

**SURABAYA**

**2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN  
EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO  
JAM TANGAN ONLINE CLASSICWATCHES.IDN**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh :**

**MUHAMMAD NURUL HUDALLOH**

**NPM : 19.1.02.12014**

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji**

**Pada tanggal 20 Mei 2023**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Dr. Dewi Urip Wahyuni, S.Pd., M.Pd., S.E., M.M.**

**Anggota : 1. Dr. Firdaus Marsahala Sitohang, S.E., M.M.**


**2. Widhi Ariestianti Rochdianingrum, S.E., M.M.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima**

**Oleh :**


**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi SI Manajemen**

  
**Widhi Ariestianti Rochdianingrum, S.E., M.M.**

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

  
**Ketua STIESIA**

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

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : MUHAMMAD NURUL HUDALLOH

NPM : 19.1.02.12014

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO JAM TANGAN ONLINE CLASSICWATCHES\_IDN**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 20 Mei 2023, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak 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 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 kemudain 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 Mei 2023

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Nurul Hudalloh

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Muhammad Nurul Hudalloh  
NPM : 19.1.02.12014  
Program Studi : Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Lamongan, 24 februari 1998  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 3 / 2 (Kedua)  
Alamat Rumah : RT.001 RW.001 Dsn. Gapuk Kec.  
Deket Kab. Lamongan  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Abdul Wachid  
Alamat Rumah/Telepon : RT.001 RW.001 Dsn. Gapuk Kec.  
Deket Kab. Lamongan  
Alamat Kantor/Telepon : -  
Pekerjaan/Jabatan : Petani

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat MI Ma'arif Nu Sunan Drajat Lamongan Tahun 2004-2010
2. Pondok modern darussalam gontor Tahun 2010-2013
3. Pondok modern darussalam gontor Tahun 2013-2017
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan No. 30 Surabaya	I – VII	2019-2023	

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Muhammad Nurul Hudalloh

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya dengan judul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO JAM TANGAN ONLINE CLASSICWATCHES\_IDN**” dapat terselesaikan dengan baik. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu perkenankan penulis menyampaikan rasa terimakasih atas segalanya kepada :

1. Dr. Nur Fadjrih Asyik S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Widhi Ariestianti Rochdianingrum, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dan memberikan banyak bimbingan serta pengarahan perihal penulisan skripsi.
4. Bapak dan ibu dosen serta staff STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan sebagai teladan selama perkuliahan.
5. Jordan Fahmi selaku pemilik toko jam tangan online Classicwatches\_idn yang telah membantu saya dengan bersedia mengizinkan ijin riset data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

6. Kedua Orang Tua saya yang selalu mendoakan dan telah banyak sekali berkorban demi saya untuk memberikan bantuan dalam pendidikan yang saya tempuh baik dari bantuan materi hingga juga memberikan motivasi sehingga dapat menyelesaikan pendidikan sarjana serta skripsi ini dengan baik.
7. Kepada kakak dan adik yang telah banyak memberikan motivasi pada saat saya mengerjakan skripsi serta dukungan kepada saya.
8. Kepada sahabat ibuk bumi dan bapak langit yang selalu memberikan dukungan serta semangat dan telah berkontribusi sedikit banyak dalam mengerjakan skripsi ini sehingga dapat diselesaikan.
9. Semua, teman SM6 angkatan 2019, serta teman-teman bimbingan penulis yang selalu memberikan bantuan, masukan, serta semangat penulis dalam mengerjakan skripsi.
10. Serta pihak – pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dan dukungan e cara langsung maupun tidak langsung selama proses penulisan skripsi ini, saya ucapkan terima kasih.

Surabaya , 20 Mei 2023

Muhammad Nurul Hudalloh



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM.....</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>iv</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 TABEL.....</b>	<b>xiii</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.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	11
<b><u>BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ...</u></b>	<b>12</b>
2.1 Tinjauan Teoritis.....	12
2.1.1 Pemasaran.....	12
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	12
2.1.3 Harga .....	15
2.1.4 Emosional.....	17
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	18
2.2 Penelitian Terdahulu.....	22

2.3 Kerangka Konseptual.....	28
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	28
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	29
2.4.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	29
2.4.3 Pengaruh Emosional terhadap Kepuasan Pelanggan.....	30
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
3.1 Jenis Penelitian Dan Gambaran Dari Populasi ( objek) Penelitian.....	33
3.1.1 Jenis Penelitian.....	33
3.1.2 Gambaran dari Populasi (objek) Penelitian.....	33
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	34
3.2.1 Penentuan Jumlah Sampel.....	34
3.2.2 Penentuan Pengambilan Sampel.....	38
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.3.1 Jenis Data.....	38
3.3.2 Sumber Data.....	39
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	41
3.4.1 Definisi Variabel.....	41
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	41
3.5 Teknik Analisis Data.....	45
3.5.1 Uji Instrumen Data.....	46
3.5.2 Analisis Deskriptif.....	47
3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	47
3.5.4 Uji Asumsi Klasik.....	48
3.5.5 Uji Kelayakan Model.....	50
3.5.6 Pengujian Hipotesis.....	52
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>53</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	53
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	53
4.1.2 Gambaran Umum dan Subjek Penelitian.....	54
4.2 Analisis Data.....	58

4.2.1 Analisis Deskriptif.....	58
4.2.2 Analisis Instrumen Data.....	68
4.2.2 Analisis Regresi Berganda.....	69
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	71
4.2.4 Uji Kelayakan Modal.....	74
<b>4.3 PEMBAHASAN.....</b>	<b>77</b>
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	77
4.3.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	78
4.3.3 Pengaruh Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	80
<b>BAB 5 PENUTUP.....</b>	<b>82</b>
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Keterbatasan.....	83
5.3 Saran.....	83
<b>JADWAL PENELITIAN.....</b>	<b>83</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>89</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Data rating toko Classicwatches_idn dari tahun 2021 sampai 2022.....	2
2. PenelitianTerdahulu.....	22
3. Kelas Interval.....	40
4. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	54
5. Karakteristik Berdasarkan Usia.....	55
6. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	56
7. Karakteristik Berdasarkan Pendapatan.....	57
8. Karakteristik Berdasarkan Jumlah Transaksi.....	58
9. Kelas Interval.....	59
10. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Pelayanan.....	60
11. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Harga.....	62
12. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Emosional.....	64
13. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pelanggan.....	66
14. Hasil Uji Validitas.....	68
15. Hasil Uji Realibilitas.....	69
16. Hasil Uji Analisi Regresi Linear Berganda.....	70
17. Hasil Uji Normalitas.....	72
18. Hasil Uji Multikolinearitas.....	73
19. Hasil Uji Heterokedastisitas.....	74
20. Hasil Uji F.....	75
21. Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Determinasi.....	75
22. Hasil Uji t.....	76

## DAFTAR GAMBAR

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Rating toko Classicwatches.idn.....	2
2. Ulasan Pembeli.....	3
3. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	20
4. Kerangka Konseptual.....	28



## DAFTAR LAMPIRAN

Tabel	Halaman
1. Kuesioner Responden.....	89
2. Hasil Tabulasi Data Kuesioner.....	95
3. Deskriptif Responden.....	108
4. Deskriptif Variabel.....	109
5. Uji Validitas.....	116
6. Uji Reliabilitas.....	118
7. Uji <i>Kolmogorof-Smirnof</i> .....	121
8. Uji Multikolienieritas.....	122
9. Uji Heterokedastisitas.....	122
10. Uji F, Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ), Uji t.....	123

