

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
CV BINTANG BERLIAN**



Oleh :

LUDOVA BILLY NOVENDA

NPM : 18.1.02.11557

Program Studi Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
CV BINTANG BERLIAN**



Oleh :

LUDOVA BILLY NOVENDA

NPM : 18.1.02.11557

Program Studi Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN CV
BINTANG BERLIAN**

Skripsi Diajukan untuk Memeuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Konstrentasi : Manajemen Pemasaran

Oleh :

LUDOVA BILLY NOVENDA

NPM : 18.1.02.11557

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN CV BINTANG BERLIAN**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**LUDOVA BILLY NOVENDA
NPM: 18.1.02.11557**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal 29 Oktober 2022

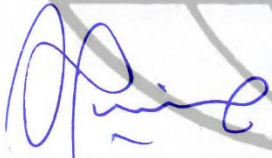
Susunan Tim Penguji :


Ketua : Dr. Suwitho, M.Si.
Anggota : 1. Dr. Ir. Marsudi Lestariningsih, M.Si.
2. Dra. Aniek Wahyuati, 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 Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : **LUDOVA BILLY NOVENDA**

N.P.M : **18.1.02.11557**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN diajukan untuk diuji pada tanggal 29 Oktober 2022 , adalah hasil karya ilmiah 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 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 diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 19 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,

Ludo Billy Novenda

A34AKX523729104

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Ludova Billy Novenda
NPM : 1810211557
Program Studi : S1 Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Banyuwangi, 07 November 1999
Agama : Islam
Jumlah Saudara/ Anak ke : 6/1
Alamat Rumah : Griya CandraMas blok IH 48
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Suryono Bintang Angkasa
Alamat Rumah/Telepon : JL Kemlaten Baru No.16 / 081230187654
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN 1 Genteng Banyuwangi Tahun 2012
2. Tamat SMP di SMPN 3 Genteng Banyuwangi Tahun 2015
3. Tamat SLTA di SMAN 2 Genteng Banyuwangi Tahun 2018
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I – IX	2018 - 2022	-

D. RIWAAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan

Dibuat dengan sebenarnya

Ludova Billy Novenda

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis saya panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN CV BINTANG BERLIAN”** sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan program studi S1 Manajemen dan memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan dan doa dari berbagai pihak yang terlibat dalam proses penyusunan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebanyak-banyaknya kepada :

1. Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak. CA, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. selaku Dosen Pembimbing dan Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Yesa Cahyaning Ramadhani S.E., M.M. selaku Dosen Wali yang telah banyak membantu dalam memberikan arahan selama tujuh semester.
4. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.

5. Pimpinan dan karyawan CV BINTANG BERLIAN Surabaya yang memperbolehkan penulis untuk membuat riset.
6. Ayah, Ibu dan seluruh keluarga besar saya yang telah memberikan dukungan dan doa untuk saya agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Nanang Budiman, M. Taufik, Aria Dwipa, serta teman-teman kerja membuat kesan serta mendukung penulis dalam penulisan skripsi.
8. Bimo Priyo, Raka Reksa, Rido Syahrul selaku sahabat saya yang telah mendukung dan memberi saya semangat dalam mengerjakan skripsi.

Dalam penyusunan 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 skripsi ini memberikan wawasan dan pengetahuan bagi para pembaca.

Surabaya, 20 Agustus

2022

Ludova Billy Novenda

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
ABSTRACT.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	8
2.1 Tinjauan Teoritis	8
2.1.1 Kualitas Pelayanan	8
2.1.2 Kualitas Produk.....	12
2.1.3 Harga	16
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	19
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Rerangka Pemikiran	27
2.4 Pengembangan Hipotesis	28

2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	28
2.4.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	29
2.4.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	29
BAB 3 METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek Penelitian).....	30
3.1.1 Jenis Penelitian.....	30
3.1.2 Gambaran Populasi Penelitian	30
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	31
3.3 Teknik Pengumpulan Data	31
3.3.1 Jenis Data	31
3.3.2 Sumber Data.....	32
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	33
3.4.1 Variabel	33
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	33
3.5 Teknik Analisis Data	36
3.5.1 Uji Instrumen	36
3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda	37
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	37
3.5.4 Uji F	39
3.5.5 Analisis Determinasi Berganda (R^2).....	39
3.5.6 Pengujian hipotesis dengan Uji t.....	40
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1. Hasil Penelitian.....	41
4.1.1 Gambaran umum Objek Penelitian	41
4.1.2 Gambaran umum dan Subjek Penelitian	43
4.1.3 Hasil Uji Instrumen	45
4.1.4 Analisis Deskriptif	48
4.1.5 Analisis Linier Berganda	53
4.1.6 Uji Asumsi Klasik	54

4.1.7 Uji F	59
4.1.8 Analisis Regresi Determinasi Berganda	59
4.1.9 Pengujian hipotesis dengan Uji t.....	60
4.2 Pembahasan	62
4.2.1. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan	62
4.2.2 Kualitas Produk Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan	63
4.2.3 Harga Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan	64
BAB 5 PENUTUP.....	66
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Keterbatasan	66
5.3 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
JADWAL PENELITIAN	71
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

1. Data Pekerjaan <i>Event</i> CV Bintang Berlian	4
2. Penelitian Terdahulu	24
3. Skala Likert	32
4. Item Kuesioner	35
5. Karakteristik Jenis Kelamin	43
6. Karakteristik Usia.....	44
7. Karakteristik Pekerjaan	44
8. Uji Validitas	46
9. Uji Reliabilitas	47
10. Interval class.....	48
11. Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	49
12. Deskriptif Kualitas Produk.....	50
13. Deskriptif Harga.....	51
14. Deskriptif Kepuasan Pelanggan	52
15. Uji Regresi Linier Berganda	53
16. One Sample Kolmogorov Smirnov	55
17. Uji Multikolonieritas	57
18. Uji F	59
19. Determinasi Berganda.....	60
20. Uji t	61

DAFTAR GAMBAR

1. Kerangka Konseptual Penelitian	27
2. Struktur Organisasi	42
3. Grafik Uji Normalitas	56
4. Scatterplot Uji Heteroskedastisitas	58



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian	72
2. Hasil Data Tabulasi Penelitian	76
3. Hasil Tabulasi Frekuensi.....	88
4. Surat Tugas	106
5. Kartu Konsultasi	107
6. Surat Ijin Riset	108
7. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Riset	109
8. Sertifikat Webinar	110
9. Surat Keterangan Bebas Plagiasi	111
10. Berita Acara Bimbingan Pelunisan Skripsi.....	112

