

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
PERUSAHAAN CV. JAYAMESA**



**Oleh :**

**NAUFAL REVANSYAH KURNIA  
NPM : 19.1.02.11886**

**PROGRAM STUDI : MANAJEMEN**

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

**2023**

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
PERUSAHAAN CV. JAYAMESA**



**Oleh :**

**NAUFAL REVANSYAH KURNIA  
NPM : 19.1.02.11886**

**PROGRAM STUDI : MANAJEMEN**

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

**2023**

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN  
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
PERUSAHAAN CV. JAYAMESA**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna**

**Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi : Manajemen**

**Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**



**Oleh :**

**NAUFAL REVANSYAH KURNIA**

**NPM : 19.1.02.11886**

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

**SURABAYA**

**2023**

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK, KUALITAS LAYANAN,  
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
PERUSAHAAN CV. JAYAMESA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**NAUFAL REVANSYAH KURNIA**  
NPM: 19.1.02.11886

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada Tanggal 14 Oktober 2023

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Suhermin, S.E., M.M.  
Anggota : 1. Sulistyono Budi Utomo, BBA., M.A., Ec., Ph.D.  
2. Drs. Ec. Yahya, M.M.


Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima  
Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Drs. Ec. Yahya, M.M.



Dr. Sawitho, M.Si.

Ketua STIESIA



Prof. Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **Naufal Revansyah Kurnia**

NPM : **19.1.02.11886**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

### **PENGARUH ATRIBUT PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PERUSAHAAN CV. JAYAMESA**

Diajukan untuk di uji pada tanggal 14 Oktober 2023 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 tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan kepada 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 hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan Tindakan menyalis 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, 14 Oktober 2023

Yang membuat pernyataan,



**Naufal Revansyah Kurnia**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Naufal Revansyah Kurnia  
NPM : 19.1.02.11886  
Program Studi : S1 – Manajemen  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 4/1 (Kesatu)  
Alamat Rumah : Jl. Kebonsari VII-A/ 38, Surabaya  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Seger Djumali  
Alamat Rumah : Jl. Kebonsari VII-A/ 38, Surabaya  
Pekerjaan : Karyawan Swasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SDN Kedurus III Surabaya : Tahun 2007 – 2013
2. Tamat SMPN 36 Surabaya : Tahun 2013 – 2016
3. Tamat SMKN 12 Surabaya : Tahun 2016 – 2019
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I - IX	2019 - 2024	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat	Jabatan
2019	Mitra Media Stationery	-	SPB
2019	CV. Jayamesa	-	Operasional

Dibuat dengan sebenarnya

Naufal Revansyah Kurnia

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan ridho'nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Program Manajemen Pemasaran di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya dengan judul **“PENGARUH ATRIBUT PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PERUSAHAAN CV. JAYAMESA”**

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti juga mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis juga menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan moral maupun spiritual. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah turut membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Prof. Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya, yang memberkan fasilitas kepada penulis selama menempuh pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya, yang dengan sabar memberi bimbingan serta pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.

3. Mochammad Jamil, S.E., M.M. selaku Dosen Wali Akademik SMX-1 yang telah meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan dan pengarahan dari semester awal hingga semester akhir.
4. Drs. Ec. Yahya. M.M., selaku Dosen Pembimbing yang memberikan arahan serta bimbingan dalam perihal penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen, staf dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya, yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah berkontribusi penuh selama proses perkuliahan berlangsung.
6. Kedua orang tua penulis yaitu Ayah Seger Djumali dan Ibu Mei Kurniati serta ketiga adik kandung penulis yaitu Farizki Firliansyah Kurnia, Yenda Meisya Fariana dan Al-Finza Hawin Kurnia yang sudah memberikan kasih sayang yang lebih, dukungan moril serta materil yang nilainya tidak terhingga.
7. Seluruh karyawan CV. Jayamesa yang membantu dan mendukung penuh selama proses penulisan skripsi ini.
8. Semua teman SMX-1 angkatan 2019, yang sudah banyak sekali memberikan bantuan, dukungan, masukan serta semangat dalam proses penyelesaian penulisan skripsi.
9. Kepada teman penulis yaitu Farizal Andrey Horus Gentolet, Rezafas Skena Nyubelens Grey, Topan Christopher Totok Supra, Mories Davaerog Alfonso Gerej, yang sudah menemani dan memberikan semangat beserta ide – ide dan saran ketika penulis sedang pontang-panting dihajar kerasnya semesta dalam penulisan penelitian ini.



10. Semua pihak – pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dan dukungan secara langsung maupun tidak langsung selama proses penulisan skripsi ini.

Dalam penulisan ini, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini terdapat banyak kekurangan. Untuk itu penulis berharap adanya kritik, saran dan masukan demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan pengetahuan bagi penulis maupun para pembaca sekalian.



Surabaya, 30 Agustus 2023

Naufal Revansyah Kurnia

## 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.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK .....	xvi
ABSTRACT .....	xvii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	9
<b>BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ....</b>	<b>10</b>
2.1 Atribut Produk .....	10
2.1.1 Pengertian Atribut Produk.....	10
2.1.2 Dimensi Atribut Produk .....	11
2.1.3 Unsur-Unsur Atribut Produk.....	12
2.1.4 Indikator Atribut Produk.....	14
2.2 Kualitas Layanan .....	15
2.2.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	15

2.2.2	Dimensi Kualitas Layanan .....	17
2.2.3	Indikator Kualitas Layanan.....	17
2.2.4	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan .....	18
2.3	Harga.....	19
2.3.1	Pengertian Harga.....	19
2.3.2	Dimensi Harga .....	20
2.3.3	Indikator Harga .....	21
2.3.4	Metode Penetapan Harga .....	21
2.3.5	Tujuan Penetapan Harga .....	22
2.4	Kepuasan Konsumen.....	23
2.4.1	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	23
2.4.2	Dimensi Kepuasan Konsumen .....	24
2.4.3	Indikator Kepuasan Konsumen.....	24
2.4.4	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	25
2.4.5	Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	26
2.5	Penelitian Terdahulu.....	27
2.6	Rerangka Konseptual.....	29
2.7	Pengembangan Hipotesis.....	29
<b>BAB 3</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
3.1	Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi.....	32
3.1.1	Jenis Penelitian.....	32
3.1.2	Gambaran Dari Populasi Penelitian .....	32
3.2	Teknik Pengambilan Sampel.....	32
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.3.1	Jenis Data .....	34
3.3.2	Sumber Data.....	34
3.3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	35
3.4.1	Variabel Penelitian .....	35

3.4.2	Definisi Operasional Variabel.....	36
3.5	Teknik Analisis Data .....	38
3.5.1	Uji Instrumen .....	39
3.5.2	Analisis Regresi Linier Berganda .....	40
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	40
3.5.4	Uji Kelayakan Model .....	43
3.5.5	Pengujian Hipotesis.....	44
<b>BAB 4</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
4.1	Deskripsi Hasil Penelitian.....	45
4.1.1	Karakteristik Responden .....	46
4.1.2	Deskripsi Variabel Penelitian.....	48
4.1.3	Uji Instrumen .....	53
4.1.4	Uji Asumsi Klasik.....	57
4.2	Pembahasan. ....	63
<b>BAB 5</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>66</b>
5.1	Simpulan.....	66
5.2	Keterbatasan .....	67
5.1	Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	.....	69
JADWAL PENELITIAN	.....	72
LAMPIRAN-LAMPIRAN	.....	73

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Data Penjualan Apar Periode Januari – Desember 2022 .....	6
2 Penelitian Terdahulu .....	27
3 Skala Likert .....	35
4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	47
7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Transaksi .....	48
8 Skala Likert .....	49
9 Deskripsi Atribut Produk .....	50
10 Deskripsi Kualitas Layanan .....	51
11 Deskripsi Harga.....	52
12 Deskripsi Kepuasan Konsumen .....	53
13 Hasil Uji Validitas.....	54
14 Hasil Uji Reliabilitas .....	55
15 Hasil Uji Regresi Berganda.....	56
16 Uji Normalitas .....	58
17 Uji Multikolinieritas.....	59
18 Hasil Uji Koefisien Determinasi & Koefisien Korelasi Berganda.....	61
19 Hasil Uji F.....	61
20 Hasil Uji t .....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Rerangka Konseptual .....	29
2 Grafik Uji Normalitas .....	57
3 Grafik Uji Heteroskedastisitas .....	60



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Kuesioner .....	73
2 Tabulasi Jawaban Responden .....	78
3 Tabel Frekuensi Data .....	81
4 Uji Validitas .....	88
5 Uji Reliabilitas .....	90
6 Analisis Regresi Linier Berganda .....	92



