

SKRIPSI

**PENGARUH IKLAN, HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA USAHA MIKRO *MONKEY CLAW*
DI GADUKAN GRESIK**



Diajukan oleh:

MUHAMMAD TOMY MUBARROQ
NIM: 2021020006

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
2025**

SKRIPSI

**PENGARUH IKLAN, HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA USAHA MIKRO *MONKEY CLAW*
DI GADUKAN GRESIK**



Diajukan oleh:

MUHAMMAD TOMY MBARROQ

NIM:2021020006

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH IKLAN, HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA USAHA MIKRO *MONKEY CLAW*
DI GADUKAN GRESIK**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

MUHAMMAD TOMY MUBARROQ

NIM : 2021020006

Skripsi sudah disetujui dan disidangkan

Pada Tanggal: 16 Juli 2025

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dr. Suharto, M.M.
NIDN. 8907170023

Pembimbing II



Mochamad Syafii, S.E., M.M.
NIDN. 0729018305

Mengetahui:

Ketua Prodi Manajemen



Umar Burhan, S.E., M.M.
NIDN. 0718058006

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Judul Skripsi : Pengaruh Iklan, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Mikro *Monkey Claw* Di
Gadukan Gresik
Nama Mahasiswa : Muhammad Tomy Mubarroq
NIM : 2021020006
Telah dipertahankan/diuji dihadapan Tim Penguji
Pada Tanggal : Selasa, 01 Juli 2025

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS GRESIK TAHUN 2025
TIM PENGUJI**

1. Rachmad Ilham, S.Ant. M.PSDM.

NIDN: 0723079203

Ketua

2. Umar Burhan, S.E, M.M.

NIDN: 0718058006

Anggota I

3. Dr. Suharto, M.M.

NIDN. 8907170023

Anggota II

1.....
2.....
3.....

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



Rachmad Ilham, S.Ant., M.PSDM

NIDN: 0723079203

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Tomy Mubarroq
NIM : 2021020006
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Program : S-1

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul Pengaruh Iklan, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Mikro *Monkey Claw* Di Gadukan Gresik adalah asil karya sendiri dan bukan duplikasi dari karya orang lain.

Dalaminaskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademiki di suatu perguruan tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik saya **DIBATALKAN** serta diproses sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada suatu paksaan dan tekanan dari pihak manapun.

Gresik, 16 Juli 2025

Yang Menyatakan


Muhammad Tomy Mubarroq
NIM. 2021020006

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Tomy Mubarroq

NIM : 2021020006

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Gresik Hak Bebas Royalti Noneksklusif (non exclusive royalty fee right) atas skripsi saya yang berjudul: Pengaruh Iklan, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Mikro *Monkey Claw* Di Gadukan Gresik. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti tersebut nama Fakultas berhak menyimpan, mengalih media/formatkan. Mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan skripsi selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Gresik, 16 Juli 2025

Yang menyatakan



Muhammad Tomy Mubarroq

NIM: 2021020006

MOTTO

“Love Yourself”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan dan do'a dari orang tercinta akhirnya skripsi ini dapat di selesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya ucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada:

1. Allah SWT hanya atas izin dan karunianya maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya.
2. Ayahanda M. Zaed dan Ibunda Umu Syafa'ah yang telah memberikan dukungan moril maupun material serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lanjutan do'a dan tiada do'a yang paling khusyuk selain do'a yang tercapai dari orang tua.
3. Nenek Jumainah yang tak ada henti untuk selalu mendo'akan untuk kesuksesan dan keselamatan saya.
4. Feby Alfina Pratiwi, yang selalu mendengarkan keluh kesah penelti, memberi dukungan, motivasi, pengingat dan menemani peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

**PENGARUH IKLAN, HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA USAHA MIKRO *MONKEY CLAW*
DI GADUKAN GRESIK**

Muhammad Tomy Mubarroq

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh iklan, harga, dan kualitas produk terhadap kepuasan pembelian kaos sablon di dusun Gadukan secara parsial dan simultan. Penelitian ini penting terutama untuk kepuasan pembeli mengenai iklan, harga, dan kualitas produk yang dijual. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian *explanatory research* serta analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Jumlah sampel yang diambil 97 responden dan pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner secara daring atau elektronik menggunakan media *google form*.

Kata Kunci: Iklan, Harga, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan

***THE INFLUENCE OF ADVERTISING, PRICE AND PRODUCT QUALITY
ON CUSTOMER SATISFACTION IN THE MONKEY CLOW MICRO
BUSINESS IN GADUKAN GRESIK***

Muhammad Tomy Mubarroq

Management Study Program, Faculty of Economics, Gresik University

ABSTRACT

This research aims to examine the influence of advertising, price and product quality on satisfaction with purchasing screen-printed t-shirts in Gadukan hamlet partially and simultaneously. This research is especially important for buyer satisfaction regarding advertising, price and quality of the products being sold. This research uses quantitative methods with this type of research explanatory research and data analysis using multiple linear regression analysis. The number of samples taken was 97 respondents and data collection was carried out using questionnaires online or electronically using media google form.

Keywords: Advertising, Price, Product Quality, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Pujii dani syukuri kamii panjatkani kehadiran Allahi SWTi, berkati rahmati dan bimbinganNya kamii dapati menyelesaikan skripsii dengani judulii **PENGARUH IKLAN, HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA USAHA MIKRO *MONKEY CLAW* DI GADUKAN GRESIK** dapati terselesaikan. Skripsiii ini merupakan salah satu syarati untuki memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) padai Programi Studi Manajemeni Fakultas Ekonomii Universitas Gresik.

Bersamaani ini perkenankanlahi sayai mengucapkan terimai kasihii yangi sebesari- besarnyai dengani hati yangi tulusi kepada:

1. Ibu Dr. dr. Riski Dwi Prameswari, M. Kes Selaku Rektor Universitas Gresik
2. Bapak Rachmad Ilham, S.Ant., M.PSDM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Gresik
3. Bapak Umar Burhan, S.E., M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Gresik
4. Bapak Dr. Suharto, M.M. Selaku Dosen Pembimbing I Skripsi yang telah banyak memberikan saran, masukan, dan tuntunan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Mochamad Syafii, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing II Skripsi yang telah banyak memberikan saran, masukan, dan tuntunan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan masukan dalam penulisan skripsi
7. Selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan dalam penulisan skripsi
8. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Gresik.
9. Kedua Orang Tua yang telah memberi support dan Do'a nya dalam pelaksanaan penyusunan penelitian ini

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, dan peneliti berharap ada saran dan kritik yang membangun untuk kesempurnaan Tugas Akhir ini, namun peneliti juga berharap semoga Tugas Akhir ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca sekalian serta menambah pengetahuan setelah membaca penelitian ini, semoga dapat membantu serta menambah wawasan pembaca. Terima kasih.

Gresik, 15 Juni 2025

Muhammad Tomy Mubarroq

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Batasan Masalah.....	9

1.4	Tujuan Penelitian.....	9
1.5	Manfaat Penelitian	10
BAB II.....		10
TINJAUAN PUSTAKA		11
2.1	Landasan Teori	11
2.1.1.	Manajemen Pemasaran.....	11
2.1.2.	Iklan.....	12
2.1.3.	Harga	18
2.1.4.	Kualitas Produk	24
2.1.5.	Kepuasan Pelanggan	29
2.2	Penelitian Terdahulu.....	34
2.3	Kerangka Konseptual	38
2.4	Hipotesis.....	40
BAB III		41
METODE PENELITIAN.....		41
3.1	Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	41
3.2	Definisi Operasional Variabel	41
3.3	Indikator Variabel Penelitian.....	42
3.4	Populasi Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	45
3.5	Metode Pengumpulan Data	47
3.6	Metode Analisis Data	48
3.6.1	Uji Instrumen	49
3.6.2	Uji Asumsi Klasik	51

3.6.3	Analisis Regresi Linier Berganda	54
3.6.4	Koefisien Determinasi.....	55
BAB IV		57
PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN		57
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	57
4.2	Waktu Penelitian	59
4.3	Hasil Penelitian	59
4.3.1	Statistik Deskriptif	59
4.3.2	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	65
4.3.3	Uji Asumsi Klasik	67
4.3.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	72
4.3.4	Uji Hipotesis	74
4.3.6	Uji Koefisien Determinasi	76
4.4	Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	77
BAB V.....		81
KESIMPULAN DAN SARAN.....		81
5.1	Kesimpulan.....	81
5.2	Implikasi Penelitian.....	83
5.3	Saran.....	85
DAFTAR LAMPIRAN		99

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3.1 Skala Likert	46
Tabel 3.2 Product Moment.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ukuran dan Tren Pasar Sablon Kaos Custom	2
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Berita Acara Bimbingan	99
Lampiran 2 Kartu Bimbingan	100
Lampiran 3 Hasil Cek Plagiasi.....	101
Lampiran 4 Lembar Kuesiner Penelitian	102
Lampiran 5 Tabulasi Data	104
Lampiran 6 Hasil Olah Data SPSS.....	106
Lampiran 7 Tabel r	111
Lampiran 8 Tabel F	112
Lampiran 9 Tabel t	113
Lampiran 10 Tabel Durbin Waston (DW)	114