

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI
HARGA DAN KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO KENBY'S
DI KABUPATEN GRESIK**



Diajukan oleh:

ELSYA DWI ERVITA

NIM : 2021020011

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS GRESIK

GRESIK

2025

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI
HARGA DAN KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO KENBY'S
DI KABUPATEN GRESIK**

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Pada Program
Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik



Diajukan oleh:

ELSYA DWI ERVITA

NIM : 2021020011

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

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO KENBY'S DI KABUPATEN GRESIK

SKRIPSI

Diajukan oleh:
Elsya Dwi Erwita
NIM : 2021020011

Skripsi telah disetujui untuk diujikan

Pada Tanggal 4 Juli 2025

Oleh:

Pembimbing I



(Dr. Suharto, M.M.)
NIDN. 8907170023

Pembimbing II



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

Ketua Program Studi Manajemen



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

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan
Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada
Toko Kenby's Di Kabupaten Gresik

Nama Mahasiswa : Elsy Dwi Erwita

NIM 2021020011

Telah dipertahankan / diuji dihadapan Tim Penguji

Pada Tanggal : 4 Juli 2025

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS GRESIK

TA 2024/2025

TIM PENGUJI:

1. **Umar Burhan, S.E., M.M.**

NIDN. 0718058006

Ketua penguji

1.



2. **Rachmad Ilham, S.Ant. M.PSDM.**

NIDN. 0723079203

Anggota I

2.



3. **Dr. Suharto, MM.**

NIDN. 8907170023

Anggota II

3.



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



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

NIDN. 0723079203

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Elsy Dwi Erwita
NIM : 2021020011
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Jenjang : Strata 1 (S-1)
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Kenby's Di Kabupaten Gresik

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademi disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan unsur-unsur plagiasi saya bersedia skripsi ini didgugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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

Gresik, 18 Juli 2025

Yang menyatakan,



Elsya Dwi Erwita

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO KENBY'S DI KABUPATEN GRESIK

Elsya Dwi Ervita

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga, dan kelengkapan produk terhadap kepuasan konsumen pada Toko Kenby's di Kabupaten Gresik. Permasalahan yang dihadapi oleh Toko Kenby's meliputi penurunan pendapatan yang disebabkan oleh kurangnya konsistensi dalam pelayanan, harga yang dianggap tidak kompetitif, dan kelengkapan produk yang belum optimal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis regresi linier berganda. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 89 responden yang merupakan konsumen Toko Kenby's. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert lima point dan diolah menggunakan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel persepsi harga dan kelengkapan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa konsumen lebih menilai kepuasan dari aspek harga yang sesuai dan ketersediaan produk yang lengkap, dibandingkan dengan aspek pelayanan. Oleh karena itu, disarankan agar Toko Kenby's lebih fokus pada pengelolaan harga yang kompetitif dan peningkatan kelengkapan produk, serta tetap melakukan evaluasi dan perbaikan pada aspek pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen secara keseluruhan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Kelengkapan Produk, Kepuasan Konsumen

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE PERCEPTION, AND
PRODUCT COMPLETENESS ON CONSUMER SATISFACTION AT
KENBY'S STORE IN GRESIK REGENCY**

Elsya Dwi Ervita

Management Study Program, Faculty of Economics, Universitas Gresik

ABSTRACT

This study aims to identify and examine the influence of service quality, price perception, and product completeness on consumer satisfaction at Kenby's Store in Gresik Regency. The store has experienced declining revenue due to inconsistent service quality, uncompetitive pricing, and inadequate product availability. A quantitative approach was used with multiple linear regression analysis. The sample consisted of 89 respondents who were customers of Kenby's Store. Data were collected through questionnaires using a five-point Likert scale and processed using SPSS software. The results of the study indicate that price perception and product completeness have a positive and significant effect on consumer satisfaction, while service quality does not have a significant effect. These findings suggest that consumers place greater value on fair pricing and complete product availability rather than on service aspects. Therefore, it is recommended that Kenby's Store focus on maintaining competitive pricing and enhancing product completeness, while also evaluating and improving service quality to increase overall consumer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Price Perception, Product Completeness, Consumer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan bimbingannya kami dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Kenby’s Di Kabupaten Gresik**” dapat terselesaikan. Skripsi ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M). pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.

Bersamaan ini perkenankanlah saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang tulus kepada :

1. Ibu Dr. dr. Riski Dwi Prameswari, M. Kes Selaku Rektor Universitas Gresik yang telah menyediakan fasilitas kepada kami untuk mengikuti pendidikan di Program Studi S1 Manajemen.
2. Bapak Rachmad Ilham S, S.Ant. M.PSDM Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
3. Bapak Umar Burhan, S.E., M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Gresik yang telah memberikan kesempatan, bimbingan dan motivasi kepada kami untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
4. Bapak Dr. Suharto, M.M. Selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Mochamad Syafii, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan saran, masukan, dan tuntunan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Umar Burhan, S.E., M.M. Selaku Dosen Penguji I dan Bapak Rachmad Ilham, S.Ant. M.PSDM selaku dosen penguji II yang telah memberikan masukan dalam penulisan skripsi ini.

6. Selaku Staff TU Fakultas Ekonomi yang telah membantu saya dalam memberikan segala informasi perkuliahan dan administrasi di Fakultas Ekonomi.
7. Kedua orang tua yang selalu mendoakan dan memberikan kasih sayang serta dukungan yang terus menerus baik materi maupun non-materi.
8. Kakak dan ipar saya, terimakasih atas segala ucapan semangat, kasih sayang yang luar biasa yang telah diberikan.
9. Para sahabat teman seperjuangan saya (Chila Chusnial Baroya, Fadhilatur Rahmah Tsaniyah, Muslimatul Fadhilah) yang senantiasa memberikan inspirasi dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas budi baik semua pihak yang telah memberi kesempatan, dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Kami sadar bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, tetapi kami berharap skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan bagi Ekonomi.

Gresik, 18 Juli 2025

A handwritten signature in black ink, featuring a large, stylized 'E' and 'D' followed by a series of loops and a horizontal line at the end.

Elsya Dwi Erwita

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.5.1 Secara Teoritis	9
1.5.2 Secara Praktis.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Manajemen Pemasaran	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.3 Persepsi Harga	18
2.1.4 Kelengkapan Produk.....	22
2.1.5 Kepuasan Konsumen	24
2.2 Penelitian Terdahulu	28
2.3 Kerangka Konseptual.....	35
2.4 Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Jenis Dan Pendekatan Penelitian.....	37
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	37
3.3 Indikator Variabel Penelitian	39

3.3.1	Indikator Kualitas Pelayanan	39
3.3.2	Indikator Persepsi Harga.....	39
3.3.3	Indikator Kelengkapan Produk	41
3.3.4	Indikator Kepuasan Konsumen.....	41
3.4	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	43
3.4.1	Populasi.....	43
3.4.2	Sampel	44
3.4.3	Teknik Pengambilan Sampel	44
3.5	Metode Pengumpulan Data	45
3.6	Metode Analisis Data.....	46
3.6.1	Uji Instrumen	46
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	48
3.6.3	Analisis Regresi Linier Berganda	50
3.6.4	Uji Hipotesis	51
3.6.5	Koefisien Determinasi (Uji R^2).....	52
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1	Gambaran Umum Penelitian	53
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	53
4.2	Waktu Penelitian.....	55
4.3	Hasil Penelitian	56
4.3.1	Statistik Deskriptif	56
4.3.2	Uji Instrumen	58
4.3.3	Uji Asumsi Klasik.....	60
4.3.4	Analisis Regresi Linier Berganda	66
4.3.5	Uji Hipotesis	68
4.3.6	Uji R^2	71
4.4	Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	72
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	78
5.1	Kesimpulan	78
5.2	Implikasi Penelitian.....	79
5.2.1	Implikasi Teoritis.....	79
5.2.2	Implikasi Praktis:.....	79
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	80

5.4 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83
DAFTAR LAMPIRAN	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	35
Gambar 6. 1 Profil Toko Kenby's	102
Gambar 6. 2 Pengisian Kuesioner Penelitian	102
Gambar 6. 3 Berita Acara Bimbingan	103
Gambar 6. 4 Kartu Bimbingan	104
Gambar 6. 5 Sertifikat PKKMB	105
Gambar 6. 6 Sertifikat KKN.....	105
Gambar 6. 7 Hasil Cek Plagiasi.....	106

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3. 1 Tabel Definisi Operasional Variabel.....	38
Tabel 3. 2 Data Konsumen di Toko Kenby's.....	43
Tabel 3. 3 Tabel Skala Likert	46
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	54
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	55
Tabel 4. 3 Uji Statistik Deskriptif.....	56
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas	59
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas.....	60
Tabel 4. 6 Uji Normalitas	61
Tabel 4. 7 Uji Multikolinearitas.....	62
Tabel 4. 8 Uji Heteroskedastitas	63
Tabel 4. 9 Uji Autokorelasi	64
Tabel 4. 10 Uji Linieritas (Curva Fit).....	65
Tabel 4. 11 Uji Linieritas (X2).....	65
Tabel 4. 12 Uji Linieritas (X3).....	66
Tabel 4. 13 Uji Linier Berganda.....	67
Tabel 4. 14 Uji t.....	69
Tabel 4. 15 Hasil Analisis Uji T.....	69
Tabel 4. 16 Uji F.....	71
Tabel 4. 17 Uji R ²	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	87
Lampiran 2 Tabulasi Data	91
Lampiran 3 Output Statistik Deskriptif	93
Lampiran 4 Output Uji Validitas	93
Lampiran 5 Output Uji Reliabilitas	94
Lampiran 6 Output Uji Normalitas.....	95
Lampiran 7 Output Uji Multikolinearitas	95
Lampiran 8 Output Uji Heteroskedastisitas.....	95
Lampiran 9 Output Uji Autokorelasi.....	96
Lampiran 10 Output Uji Linearitas	96
Lampiran 11 Output Regresi Linier Berganda	97
Lampiran 12 Output Uji t.....	97
Lampiran 13 Output Uji F.....	97
Lampiran 14 Output Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	98
Lampiran 15 Tabel DW.....	98
Lampiran 16 F Tabel	99
Lampiran 17 r tabel	100
Lampiran 18 t Tabel	101
Lampiran 19 Dokumentasi	102
Lampiran 20 Berita Acara Bimbingan	103
Lampiran 21 Kartu Bimbingan.....	104
Lampiran 22 Sertifikat PKKMB.....	105

Lampiran 23 Sertifikat KKN	105
Lampiran 24 Hasil Cek Plagiasi	106