

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
TOKO FADISTRON**



Diajukan oleh:

LIA ANGGRAINI I. DJ AMAHALA

NIM: 2021020022

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS GRESIK

GRESIK

2025

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO FADISTRON**

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik



Diajukan Oleh:

LIA ANGGRAINI I.DJ AMAHALA

NIM: 2021020022

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK**

GRESIK

2025

LEMBAR PERSETUJUAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI TOKO FADISTRON

Diajukan oleh:

Lia Anggraini I.Dj Amahala

NIM: 2021020022

Skripsi telah disetujui untuk di ujikan Pada Tanggal 2 Juli 2025

Oleh:

Pembimbing I



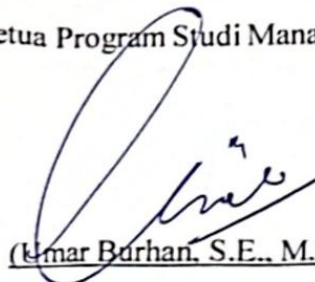
(Rachmad Ilham, S.Ant. M.PSDM)
NIDN : 0723079203

Pembimbing II



(Dr. Suharto, MM)
NIDN : 8907170023

Ketua Program Studi Manajemen



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

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga
Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Toko Fadistron

Nama mahasiswa : Lia Anggraini I.Dj Amahala

NIM : 2021020022

Telah dipertahankan / diuji di hadapan Tim Penguji

Pada Tanggal :

PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS GRESIK

TAHUN 2025

TIM PENGUJI:

1. Umar Burhan, S.E., M.M
NIDN : 071805806
Ketua Penguji

1. 

2. Dr. Suharto M.M
NIDN : 08907170023
Anggota Penguji I

2. 

3. Rachmad Ilham S.Ant M.PSDM
NIDN : 0723079203
Anggota Penguji II

3. 

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi,



Rachmad Ilham, S.Ant., M.PSDM.
NIDN : 0723079203

Acti
Go to

PERTANYAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lia Aanggraini I.Dj Amahala
NIM 2021020022
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Jenjang : Strata 1 (S-1)
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan,Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik 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 daftar pustaka.

Apabila terdapat didalam naskah skripsi ini dapat sibuktikan unsur-unsur plagiasi saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh DIBATALKAN, serta diprosess sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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


(Lia Aanggraini I.Dj Amahala)
NIM. 2021020022

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA FADISTRON

Lia Aanggraini I.Dj Amahala
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, di mana data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden yang telah menggunakan produk atau jasa yang diteliti. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan bantuan spss versi 29 statistik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien sebesar -0,073 dan signifikansi 0,039. Kualitas produk berpengaruh positif tetapi tidak signifikan dengan koefisien 0,068 dan signifikansi 0,113. Sementara itu, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien sebesar 0,163 dan signifikansi 0,000. Secara simultan, ketiga variabel independen tersebut mempengaruhi kepuasan pelanggan. Nilai VIF dan Tolerance menunjukkan tidak adanya multikolinearitas antar variabel independen, sehingga model regresi yang digunakan dapat diandalkan. Dari temuan ini dapat disimpulkan bahwa harga menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pelanggan, sedangkan peningkatan kualitas pelayanan perlu diperhatikan kembali agar dapat memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, kepuasan pelanggan, regresi linear berganda

INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY AND PRICES ARE DUE TO CUSTOMER SATISFACTION ON FADISTRON

Lia Aanggraini I.Dj Amahala
Management Study Program, Faculty of Economics, Gresik University

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality, product quality, and price on customer satisfaction. This research uses a quantitative approach with a survey method, where data were collected through questionnaires distributed to respondents who have used the products or services being studied. The data analysis technique used is multiple linear regression with the help of statistical software. The results show that service quality has a negative and significant effect on customer satisfaction, with a regression coefficient of -0.073 and a significance value of 0.039. Product quality has a positive but not significant effect, with a coefficient of 0.068 and a significance value of 0.113. Meanwhile, price has a positive and significant effect on customer satisfaction, with a coefficient of 0.163 and a significance value of 0.000. Simultaneously, these three independent variables influence customer satisfaction. The VIF and tolerance values indicate no multicollinearity among independent variables, so the regression model used is reliable. Based on these findings, it can be concluded that price is the most dominant factor affecting customer satisfaction, while improvements in service quality should be reconsidered so that it can positively influence customer satisfaction.

Keywords: service quality, product quality, price, customer satisfaction, multiple linear regression

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO FADISTRON”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan Sarjana Strata 1 (S1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terlaksana dengan baik tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya 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 Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
4. Bapak Rachmad Ilham, S.Ant., M.PSDM., selaku dosen pembimbing I, yang dengan sabar memberikan arahan, bimbingan, dan masukan yang sangat berharga dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Suharto, MM., selaku dosen pembimbing II, yang dengan sabar memberikan arahan, bimbingan, dan masukan yang sangat berharga dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan staf karyawan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang telah memberikan ilmu dan kontribusi dalam penyelesaian studi peneliti, serta dukungan dalam administrasi akademik.
7. Papa dan Mama tercinta, Darmin Amahala S.T dan Djarwani S.T dua orang yang sangat berjasa dalam hidup penulis. Terima kasih atas doa, cinta, kepercayaan, dan segala bentuk yang telah diberikan, sehingga penulis

merasa didukung di segala pilihan dan keputusan yang diambil oleh penulis, serta tanpa lelah mendengar keluh kesah penulis hingga di titik ini. Semoga Allah SWT memberikan berkah di dunia serta tempat terbaik di akhirat kelak, karena telah menjadi figur orang tua terbaik bagi penulis.

8. Kepada kakak kandung saya Ainur Rahmania Dj Aamahala dan Suaminya Abiyyu terima kasih banyak atas dukungannya secara moril dan material, terima kasih juga atas motivasi dan dukungannya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Kepada yang bernama Maulana Malik Ibrahim, terima kasih telah membantu dan mengsupport dalam menyelesaikan skripsi ini sampai selesai.
10. Teman-teman seangkatan Program Studi Manajemen Angkatan 2021 yang telah memberikan banyak kenangan indah selama perkuliahan dan atas kebersamaan yang telah terjalin.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu.

Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapat berkah dari Allah SWT. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan ilmu yang peneliti miliki. Besar harapan peneliti, skripsi ini semoga dapat bermanfaat dan berguna bagi pihak-pihak yang terkait, khususnya di lingkungan Ekonomi Universitas Gresik serta para pembaca pada umumnya.

Gresik, 2 Juli 2025

Lia Anggraini I. Dj Amahala

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERTANYAAN ORISINILITAS	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.5.1 Manfaat Teoritis	7
1.5.2 Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Manajemen Pemasaran	9
2.1.2 Perilaku Konsumen	9
2.1.3 Kualitas Pelayanan	10
2.1.4 Kualitas Produk	11
2.1.5 Harga	12
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	14
2.1.7 Hubungan Antara Teori	15
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Kerangka Konseptual	22
2.4 Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN	24

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	24
3.2 Definisi Operasional Variabel	24
3.2.1 Variabel Bebas (Independen X)	25
3.2.2 Variabel Terikat (Dependen Y).....	26
3.3 Indikator Variabel Penelitian.....	26
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	27
3.4.1 Populasi	27
3.4.2 Sampel	27
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	28
3.5 Metode Pengumpulan Data	29
3.5.1 Sumber Data.....	29
3.6 Metode Analisis Data	30
3.6.1 Uji Statistik Deskriptif	31
3.6.2 Analisis Korelasi	31
3.6.3 Interval.....	31
3.6.4 Uji Validitas.....	32
3.6.5 Uji Reliabilitas.....	32
3.6.6 Uji Asumsi Klasik.....	33
3.6.7 Analisis Regresi Linier Berganda	36
3.6.8 Uji Hipotesis	37
3.6.9 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	39
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	41
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	41
4.1.1 Sejarah Perusahaan	41
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	42
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	42
4.1.4 Uraian Jabatan (Job Description).....	43
4.2 Waktu Penelitian	44
4.3 Hasil Penelitian.....	44
4.3.1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin :	44
4.3.2 Deskripsi Variabel Penelitian Berdasarkan Karakteristik Responden.....	46

4.3.3	Statistik Deskriptif	56
4.3.4	Interval.....	59
4.3.5	Uji validitas	59
4.3.6	Uji Reliabilitas	63
4.3.7	Analisis Korelasi	64
4.3.8	Uji Asumsi Klasik	66
4.3.8	Analisis Regresi Linear Berganda.....	73
4.3.9	Analisis Determinasi (R^2).....	76
4.3.10	Hipotesis	76
4.4	Pembahasan dan Hasil Penelitian	80
4.4.1	Pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan	80
4.4.2	Pengaruh kualitas produk secara parsial terhadap kepuasan pelanggan	80
4.4.3	Pengaruh Harga secara parsial terhadap kepuasan pelanggan	81
4.4.4	Pengaruh kualitas pelayanan,kualitas produk dan harga secara simultan terhadap kepuasan pelanggan	81
BAB V PENUTUP.....		83
5.1	Kesimpulan	83
5.2	Saran	85
DAFTAR PUSTAKA.....		87

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pendapatan 3 Bulan Terakhir	2
Tabel 1.2 Perbandingan Harga Tas	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Indikator Variabel Penelitian	26
Tabel 3.2 Skala Likert	30
Tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	44
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	45
Tabel 4.3 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Bukti fisik	46
Tabel 4.4 Deskripsi Jawaban responden berdasarkan indikator Reliabilitas (Reliability).....	47
Tabel 4.5 Deskripsi Jawaban responden berdasarkan indikator Kepastian	47
Tabel 4.6 Deskripsi Jawaban responden berdasarkan indikator Daya Tanggap (Responsiveness)	48
Tabel 4.7 Deskripsi Jawaban responden berdasarkan indikator Empati (Empathy)	48
Tabel 4.8 Deskripsi Jawaban responden berdasarkan indikator Empati (Empathy)	49
Tabel 4.9 Deskripsi Jawaban responden berdasarkan indikator Keandalan (Reliability).....	49
Tabel 4.10 Deskripsi Jawaban responden berdasarkan indikator Keandalan (Reliability).....	50
Tabel 4.11 Deskripsi Jawaban responden berdasarkan indikator Kemampuan diperbaiki.....	51
Tabel 4.12 Deskripsi Jawaban responden berdasarkan indikator Keterjangkauan harga	51
Tabel 4.13 Deskripsi Jawaban responden berdasarkan indikator Kesesuaian harga dengan kualitas produk.....	52
Tabel 4.14 Deskripsi Jawaban responden berdasarkan indikator Daya saing harga	52

Tabel 4.15 Deskripsi Jawaban responden berdasarkan indikator Kesesuaian Harga dengan manfaat	53
Tabel 4.16 Deskripsi Jawaban responden berdasarkan indikator Harga dapat mempengaruhi konsumen	54
Tabel 4.17 Deskripsi Jawaban responden berdasarkan indikator Kesesuaian Harapan	54
Tabel 4.18 Deskripsi Jawaban responden berdasarkan indikator Minat Berkunjung Kembali	55
Tabel 4.19 Deskripsi Jawaban responden berdasarkan indikator Kesiediaan Merekomendasikan	55
Tabel 4.20 Statistik Deskriptif	56
Tabel 4.21 Dasar Interpretasi skor Rata-rata.....	59
Tabel 4.22 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas pelayanan	61
Tabel 4.23 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	61
Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	62
Tabel 4.25 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	62
Tabel 4.26 Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel 4.27 Analisis Korelasi	64
Tabel 4.28 Kolmogorov smirnov	66
Tabel 4.29 Uji Heteroskedastisitas.....	67
Tabel 4.30 Uji Multikolinieritas.....	69
Tabel 4.31 Uji Autokorelasi	70
Tabel 4.32 Uji Linieritas Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	71
Tabel 4.33 Uji Linieritas Kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan	72
Tabel 4.34 Uji Linieritas Harga terhadap kepuasan pelanggan	72
Tabel 4.35 Analisis Regresi Linear Berganda.....	73
Tabel 4.36 Analisis Determinasi (R ²).....	76
Tabel 4.37 Uji – t	77
Tabel 4.38 Uji – F	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	22
Gambar 3.1 Kurva Distribusi Uji t.....	38
Gambar 3.2 Kurva Distribusi Uji F.....	39
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan Toko fadistron.....	42
Gambar 4.2 Grafik komposisi pelanggan berdasarkan jenis kelamin.....	45
Gambar 4.3 Grafik Komposisi Pelanggan Berdasarkan Usia	46
Gambar 4.4 Grafik Histogram.....	67