

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
MANDIRI JAYA DI SALATIGA**



Di susun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata 1 pada  
Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Oleh:

**AVIF RISPRIHANTO**  
**B 100120135**

**PROGRAM STUDI MANAGEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2018**

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MANDIRI JAYA DI SALATIGA**

#### **PUBLIKASI ILMIAH**

Oleh:

**AVIF RISPRIHANTO**  
**B 100120135**

Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



(Dra. Mabruroh, MM.)

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
MANDIRI JAYA DI SALATIGA**

Oleh:

**AVIF RISPRIHANTO**  
**B 100120135**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Pada hari Sabtu, 20 Januari 2018  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji:

1. Dra. Mabruroh, MM.  
(Ketua Dewan Penguji)
2. Drs. M. Farid Wajdi, M.M., Ph.D.  
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Sri Murwanti, S.E., M.M.  
(Anggota II Dewan Penguji)

()  
()  
()

Dekan



()  
(Dek. Samsudin, MM)

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 20 Januari 2018

Penulis



**AVIF RISPRIHANTO**  
**B 100120135**

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MANDIRI JAYA DI SALATIGA**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Mandiri Jaya di Salatiga. Populasi dalam penelitian ini menggunakan 52 responden konsumen yang membeli box di Mandiri Jaya di Salatiga dengan menggunakan metode Sensus adalah cara pengumpulan data apabila seluruh elemen populasi diselidiki satu persatu. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis menggunakan t-statistik, F-statistik, dan Koefisien Determinasi. Dari hasil analisis selama periode pengamatan hasil uji-t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen, harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan kualitas produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji-F diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil analisis koefisien determinasi diperoleh *adjusted R square* ( $R^2$ ) sebesar 0,748, ini dapat diartikan bahwa 74,8% perubahan atau variansi kepuasan konsumen dikarenakan oleh adanya perubahan atau variansi variabel kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk. Sedangkan 25,2% sisanya dikarenakan oleh adanya perubahan variabel lain yang tidak masuk dalam variabel yang diteliti.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, harga, kualitas produk, dan kepuasan konsumen

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of service quality, price, and product quality on customer satisfaction in Mandiri Jaya in Salatiga. The population in this study using 52 respondents who bought the buyer box in Mandiri Jaya in Salatiga using Census method is a way of collecting data when all elements of the population investigated one by one. Data analysis method used is multiple linear regression analysis and hypothesis test using t-statistic, F-statistic, and Coefficient of Determination. From result of analysis during observation period t-test result indicate that service quality have significant influence to consumer satisfaction, price have significant influence to consumer satisfaction, and product quality have significant influence to consumer satisfaction. F-test results note that the variable quality of service, price, and product quality together have a significant effect on customer satisfaction. The result of determination coefficient analysis obtained adjusted R square ( $R^2$ ) of 0.748, this can be interpreted that 74,8% change or consumer satisfaction variance caused by existence of change or variant variable of service quality, price, and product quality. While the remaining 25.2% due to the change of other variables that are not included in the variables studied.*

**Keywords:** *service quality, price, product quality, and customer satisfaction*

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan perekonomian dewasa ini telah menunjukkan adanya perubahan-perubahan yang sangat mendasar, dimana pertumbuhan ekonomi yang mengalami perubahan secara cepat sebagai akibat dari timbulnya persaingan yang ketat dan kompetitif dari dunia usaha. Konsekuensi dari hal itu adalah meningkatnya kebutuhan industri jasa, baik untuk memenuhi kebutuhan pokok maupun untuk kegiatan lainnya.

Pelayanan yang baik sering dinilai oleh konsumen secara langsung dari konsumen, sebagai orang yang melayani atau juga disebut juga sebagai produsen jasa, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan rasa puas seorang konsumen. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Memberikan fasilitas kepada konsumen untuk mempermudah konsumen apabila membutuhkan dengan segera.

Kepuasan pelanggan terhadap perusahaan tidak terlepas dari kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Mandiri Jaya. Selain kualitas produk yang disuguhkan berkualitas baik, kualitas pelayanan yang rendah akan memberikan ketidakpuasan pada pelanggan, tidak hanya pelanggan yang membeli di tempat tersebut tapi juga berdampak pada orang lain. Karena pelanggan yang akan kecewa akan bercerita paling sedikit kepada 15 orang lainnya. Mandiri Jaya adalah perusahaan yang bergerak di bidang *packaging* atau *box*, dimana perusahaan membuat kardus dari yang sebelumnya lembaran besar menjadi kardus yang siap digunakan. Kardusnya pun bisa disablon sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen. Konsumen Mandiri Jaya biasanya dari pabrik *furniture* yang hasil produknya dikirim ke luar negeri, perusahaan makanan kecil yang masih *home industry*, toko roti, pupuk, gula jawa, dan masih banyak lagi.

Apabila kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan itu baik, maka hal itu akan berdampak pada meningkatnya kepuasan konsumen. Karena beranggapan sudah sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Kepuasan konsumen itu sendiri berhubungan sangat erat dengan keuntungan yang akan didapat oleh pihak perusahaan, karena dengan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang memenuhi preferensi konsumen maka akan mengikat konsumen sehingga perusahaan tersebut tertanam dalam benak konsumen, hal ini tentunya akan menguntungkan bagi pihak perusahaan karena konsumen dapat melakukan promosi secara tidak langsung kepada teman, keluarga ataupun kepada orang lain untuk mengkonsumsi produk atau jasa dari perusahaan tersebut.

Mengingat persaingan pembuatan box dari karton yang terus meningkat dari tahun ke tahunnya, maka pihak mandiri jaya harus meningkatkan kinerja usahanya untuk membangun hubungan jangka panjang dengan konsumen atau calon konsumen lainnya agar dapat sukses dalam memasarkan suatu barang atau jasa, dan setiap perusahaan harus menetapkan harga secara tepat.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MANDIRI JAYA DI KOTA SALATIGA”.

## **2. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian diskriptif kuantitatif, yaitu metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah Konsumen Mandiri Jaya di Kota Salatiga. Data dan sumber data dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh peneliti langsung dari responden dengan cara penyebaran kuesioner observasi, wawancara langsung kepada konsumen Mandiri jaya di kota Salatiga. Metode Analisa data dalam penelitian ini adalah dengan

menggunakan Uji Prasyarat, Analisa regresi berganda dengan pengujian Hipotesis.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Uji Prasyarat Analisis

**Tabel 1. Hasil Pengujian Normalitas**

	Kualitas Pelayanan	Harga	Kualitas Produk	Kepuasan Konsumen
N	52	52	52	52
Normal Parameters <sup>a,b</sup>				
Mean	15,56	19,42	19,62	19,73
Std. Deviation	2,118	2,892	2,795	2,259
Most Extreme Differences				
Absolute	,156	,149	,183	,124
Positive	,136	,126	,183	,105
Negative	-,156	-,149	-,099	-,124
Kolmogorov-Smirnov Z	1,124	1,078	1,322	,897
Asymp. Sig. (2-tailed)	,160	,196	,061	,397

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data Primer diolah, 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai *Kolmogorov-smirnov* untuk variabel kepuasan konsumen (Y) sebesar 0,897 dengan *asympt sig (2-tailed)* 0,397 > 0,05. Berarti data tersebut memenuhi syarat untuk berdistribusi normal. Maka regresi dalam penelitian ini berdistribusi normal, sehingga pengujian dapat dilanjutkan.

**Tabel 2. Hasil Pengujian Multikolinearitas**

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,481	2,080	Tidak terjadi multikolinearitas
Harga	0,548	1,824	Tidak terjadi multikoleniaritas
Kualitas Produk	0,398	1,511	Tidak terjadi Multikolenieritas

Sumber : Data Primer diolah, 2017

Dari tabel diatas *dapat* diketahui bahwa tidak terjadi masalah multikolinearitas dari persamaan penelitian ini. Tidak terjadi multikolinearitas, hal ini ditunjukkan dengan nilai *Tolerance* > 0,10 atau nilai VIF < 10.

Terjadi tidaknya masalah heteroskedastisitas di dalam model,  $R^2$  dikalikan dengan N (banyaknya data atau besar sampel). Hasil perkalian



ini hasilnya dibandingkan dengan nilai tabel *Chi Square* ( $X^2$ ) asumsi yang digunakan adalah standar error (e) memiliki varian yang sama, maka hasil dari  $R^2 \times N \geq \text{tabel } (X^2)$ , di dalam penelitian ini  $R^2$  0,009 dapat dilihat dari lampiran perhitungan dengan SPSS, sehingga  $R^2 \times N$  adalah  $0,009 \times 52 = 0,468$ . Oleh karena itu  $0,468 < 9,2$  maka model dalam penelitian ini tidak melanggar uji asumsi klasik heterokedastisitas.

### 3.2 Analisis Data Dan Pengujian Hipotesis

#### 3.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda

**Tabel 3. Analisis Regresi Linier Berganda**

Model	B
(Constant)	4,081
Kualitas Pelayanan	0,262
Harga	0,207
Kualitas Produk	0,385

Dari hasil diatas maka persamaan regresinya adalah sebagai berikut :

$$Y = 4,081 + 0,262 + 0,207 + 0,385 + e$$

Dari persamaan regresi linier berganda berganda dalam tabel diatas memberikan keterangan sebagai berikut :

a adalah konstanta yang artinya apabila perubahan kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk sama dengan nol (0) maka kepuasan konsumen mengalami peningkatan.

Koefisien regresi kualitas pelayanan ( $X_1$ ) memiliki nilai positif yaitu ditunjukkan dengan nilai sebesar 0,262. Hal ini berarti apabila terjadi peningkatan kualitas pelayanan sebesar satu satuan maka kepuasan konsumen akan mengalami peningkatan sebesar 0,262 persen, dan sebaliknya dengan anggapan harga dan kualitas produk bernilai konstan.

Koefisien regresi harga ( $X_2$ ) memiliki nilai positif yaitu ditunjukkan dengan nilai sebesar 0,207. Hal ini berarti apabila terjadi peningkatan harga sebesar satu satuan maka kepuasan konsumen akan

mengalami peningkatan sebesar 0,207 persen, dan sebaliknya dengan anggapan kualitas pelayanan dan kualitas produk bernilai konstan.

Koefisien regresi kualitas produk ( $X_3$ ) memiliki nilai positif yaitu ditunjukkan dengan nilai sebesar 0,385. Hal ini berarti apabila terjadi peningkatan kualitas produk sebesar satu satuan maka kepuasan konsumen akan mengalami peningkatan sebesar 0,385 persen, dan sebaliknya dengan anggapan kualitas pelayanan dan harga bernilai konstan.

### 3.2.2 Analisis Pengujian Hipotesis (Uji t)

Uji t yang berkaitan dengan kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan konsumen (Y) : Dari hasil perhitungan diatas diperoleh hasil dari  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,428 > 2,011$ ), maka  $H_0$  ditolak sehingga ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Uji t yang berkaitan dengan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan konsumen (Y): Dari hasil perhitungan diatas diperoleh hasil dari  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,796 > 2,011$ ), maka  $H_0$  ditolak sehingga ada pengaruh yang signifikan dari harga terhadap kepuasan konsumen.

Uji t yang berkaitan dengan kualitas pelayanan ( $X_3$ ) terhadap kepuasan konsumen (Y): Dari hasil perhitungan diatas diperoleh hasil dari  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,274 > 2,011$ ), maka  $H_0$  ditolak sehingga ada pengaruh yang signifikan dari kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.

### 3.2.3 Uji F

**Tabel 4. Hasil Uji F**

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	198,570	3	66,190	51,526	,000 <sup>a</sup>
	Residual	61,660	48	1,285		
	Total	260,231	51			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber : Data Primer diolah, 2017

Dengan didapatnya  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $51,526 > 2,45$ ) maka  $H_0$  ditolak sehingga secara bersama – sama ada pengaruh yang signifikan variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), harga ( $X_2$ ), dan kualitas produk ( $X_3$ ) terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ).

### 3.2.4 Uji $R^2$ (Koefisien Determinasi)

**Tabel 5. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,874 <sup>a</sup>	,763	,748	1,133	2,096

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber : Data Primer diolah, 2017

Berdasarkan hasil analisis data yang menggunakan perhitungan computer program *SPSS v,17* diperoleh *Adjusted R square* ( $R^2$ ) sebesar 0,748 ini dapat diartikan bahwa 74,8% perubahan untuk variansi  $Y$ (kepuasan konsumen) dikarenakan oleh adanya perubahan atau variansi variabel kualitas pelayanan( $X_1$ ), harga ( $X_2$ ), dan kualitas pelayanan ( $X_3$ ). Sedangkan 25,2% sisanya dikarenakan oleh adanya perubahan variabel lain yang tidak masuk dalam variabel.

## 4. PENUTUP

Dari analisis data yang telah dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen maka didapat simpulan beberapa hal sebagai berikut :

Hasil analisis rumusan masalah menggunakan uji t dari pengolahan data diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen di Mandiri Jaya di Salatiga. Variabel yang paling pengaruh adalah kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Mandiri Jaya di Salatiga.

Hasil uji F diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk secara bersama – sama ada pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen di Mandiri Jaya di Salatiga.

Hasil analisis diperoleh *adjusted R square* ( $R^2$ ) diperoleh sebesar 0,748, hal ini dapat diartikan bahwa 74,8% perubahan atau variansi kepuasan konsumen pada Mandiri Jaya di Salatiga dikarenakan oleh adanya pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk. Sedangkan 25,2% sisanya dikarenakan oleh adanya perubahan variabel lain yang tidak masuk dalam variabel yang diteliti.

Bagi penelitian yang akan mendatang hendaknya instrumen penelitian lebih diperdalam dan dikembangkan lagi sehingga kemampuan pengukuran lebih baik dari sebelumnya. Karena sebenarnya masih banyak faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Supranto, J. (2008). *Statistik (Teori dan Aplikasi)*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2014) *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfa Berta.
- Siregar, syofian. (2013). *Statistik parametric untuk penelitian kuantitatif*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rhineka Cipta.
- Ghozali, imam. (2009). *Aplikasi SPSS*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.