

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



Disusun Guna Melengkapi Tugas Dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun 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**

**SKRIPSI**

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)

()  
()  
()

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta



()  
Dr. Wamsudin, MM)

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417 Surakarta - 57102

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **AVIF RISPRIHANTO**  
NIRM : **B 100120135**  
Jurusan : **MANAJEMEN**  
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA,  
DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA MANDIRI JAYA  
DI SALATIGA**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 20 Januari 2018  
Yang membuat pernyataan,



(AVIF RISPRIHANTO)

## MOTTO

Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari semua urusan), kerjakanlah dengan sungguh sungguh (untuk urusan yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap

(QS. Al-Insyira, 6-8)

Harga kebaikan adalah diukur menurut apa yang telah dilaksanakan/diperbuatnya

(Ali Bin Abi Thalib)

Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagi kamu. Dan boleh jadi kamu mencintai sesuatu, padahal ia amat buruk bagi kamu. Allah Maha mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui

(Al-Baqarah: 216)

Orang yang menuntut ilmu berarti menuntut rahmat ; orang yang menuntut ilmu berarti menjalankan rukun Islam dan Pahala yang diberikan kepada sama dengan para Nabi

(HR. Dailani dari Anas r.a)

## **PERSEMBAHAN**

**Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah karya ini dipersembahkan untuk:**

Allah SWT dengan segala kemuliaan-Nya, setiap goresan tinta putih ini merupakan petunjuk dan anugrah yang tak terhingga. Tanpa-Nya tulisan ini tidak bermakna.

Rasullulah SAW, semoga sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada Beliau Nabi Muhammad SAW, Keluarga, serta Sahabat.

Bapak dan Ibu tercinta yang selalu menyebut namaku dalam doanya, serta memberikan kasih sayang, cinta, pengorbanan, dukungan dan kebahagiaan yang tak dapat tergantikan dalam hidupku.

Saudara saudaraku tercinta , terimakasih telah memberi semangat dan dorongan dalam studi ini.

Semua sahabatku dan teman-temanku yang selalu bersedia membantuku, mendukungku, dan menyemangatiku.

## ABSTRAKSI

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

## **ABSTRACTION**

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<sup>2</sup>) 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



## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MANDIRI JAYA DI SALATIGA”**.

Dalam penulisan Skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan yang tulus dan ikhlas dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih pada berbagai pihak yang telah membantu mulai dari persiapan penulisan hingga selesainya penulisan ini kepada:

1. Bapak Dr. Syamsudin, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Imronuddin, S.E, M. Si., PhD., selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Ibu Dra. Mabruroh, M.M selaku pembimbing dari skripsi ini yang dengan sabar membimbing dan memberi arahan kepada penulis.
4. Bapak Lukman Hakim, S.E., M.Si, selaku pembimbing akademik yang telah mengarahkan dan membimbing demi kelancaran selama menempuh studi.

5. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
6. Ibu Silvi Risdianik dan bapak Djima tercinta yang telah memberikan dorongan baik moril maupun materiil. Terima kasih untuk semua, motivasi, bimbingan, kerja keras dan pengorbanan yang telah dilakukan.
7. Keluarga besar Risman yang telah memberikan dukungan untuk menyelesaikan Pendidikan sarjana ini.
8. Bapak Teguh Handoko Mulyono selaku pemilik Mandiri Jaya yang telah memberi izin untuk penelitian dan data – data yang diperlukan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
9. Teman-temanku (Yonanda, Danang, Isa, Yoga, Ahmad, Ristika, Yudha, Aris, Bayu, Chandra, Hapsari, Ika, Giovana, Hengki, Ardana, Isna, Ridho, Novarizal, Fauzi, Zulfikar, Radian, Jono, Ega, Adhi) yang selalu bersama dan membagi canda dan tawa dalam suka maupun duka.
10. Teman – teman di Mandiri Jaya (Mas Deny, Mas Eko, Pak Zul, Mas Tomat, Hengki, Budi, Diki, Mas Dikin, Pak Tape, Mas Dodik, Pak Pri, Pak Jo) yang selalu memberikan dukungan.
11. Teman-teman angkatan 2012 semoga lebih sukses dikemudian hari.
12. Seseorang yang spesial dan selalu mendukung dengan tidak ada bosannya Lely Rebdy Septiani.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas bantuannya dalam penyusunan skripsi ini.

Dengan selesainya penyusunan penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat yang baik, serta menjadi arahan dalam perjalanan pengetahuan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan penelitian ini masih jauh dari sempurna, maka penulis sangat berterima kasih apabila diantara pembaca ada yang memberikan saran dan kritik yang membangun guna memperluas wawasan penulis sebagai proses pembelajaran diri.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Surakarta, 20 Januari 2018

Penulis

AVIF RISPRIHANTO

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAKSI .....	vii
ABSTRACTION.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Teori .....	7

1. Konsep Dasar Pemasaran .....	7
a. Pengertian Pemasaran .....	7
b. Konsep Pemasaran .....	8
c. Fungsi Pemasaran .....	9
2. Konsep Dasar Kualitas Pelayanan .....	10
a. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	10
b. Faktor - faktor Kualitas Pelayanan .....	12
3. Konsep Dasar Harga .....	13
a. Pengertian Harga Produk .....	13
b. Tujuan Penetapan Harga .....	14
c. Faktor – faktor Dalam Menetapkan Harga .....	15
4. Konsep Kualitas Produk .....	17
a. Pengertian Kualitas Produk .....	17
b. Faktor - faktor Kualitas Produk .....	19
c. Peranan Penting Kualitas Produk .....	20
5. Konsep Dasar Kepuasan Konsumen .....	21
a. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	21
b. Faktor – faktor Kepuasan Konsumen .....	23
B. Kerangka Pemikiran .....	24
C. Penelitian Terdahulu .....	25
D. Hipotesis .....	28

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian .....	29
---------------------------	----

B. Desain Populasi .....	29
C. Data dan Sumber Data.....	32
D. Metode Pengumpulan Data .....	33
E. Definisi Operasional Variabel .....	34
F. Metode Analisis Data .....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Sejarah Singkat Perusahaan .....	45
B. Karakteristik Responden .....	48
1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
2. Karakteristik Berdasarkan Umur .....	48
3. Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	49
C. Deskripsi Data .....	49
1. Deskriptif Data Kualitas Pelayanan .....	49
2. Deskriptif Data Harga .....	52
3. Deskriptif Data Kualitas Produk .....	55
4. Deskriptif Data Kepuasan Konsumen .....	58
D. Uji Instrumen Data .....	61
1. Uji Validitas .....	61
2. Uji Reliabilitas .....	65
E. Uji Prasyarat Analisis .....	66
1. Uji Normalitas .....	66
2. Uji Multikolinearitas .....	67
3. Uji Heterokedastisitas .....	68

F. Analisis Data Dan Pengujian Hipotesis .....	69
1. Analisis Regresi Linier Berganda .....	69
2. Analisis Pengujian Hipotesis (Uji t) .....	71
3. Uji F .....	76
4. Uji $R^2$ (Koefisien Determinasi) .....	77
G. Pembahasan .....	78
 BAB V PENUTUP	
A. Simpulan .....	81
B. Keterbatasan Penelitian .....	81
C. Saran .....	82
 DAFTAR PUSTAKA	
 LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... 48
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur ..... 48
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan ..... 49
Tabel 4.4	Interval Kualitas Pelayanan ..... 50
Tabel 4.5	Deskripsi Data Kualitas Pelayanan ..... 50
Tabel 4.6	Interval Data Harga ..... 53
Tabel 4.7	Deskripsi Data Harga ..... 53
Tabel 4.8	Interval Kualitas Produk ..... 56
Tabel 4.9	Deskripsi Data Kualitas Produk ..... 56
Tabel 4.10	Interval Kepuasan Konsumen ..... 59
Tabel 4.11	Deskripsi Data kepuasan Konsumen ..... 59
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas pada Variabel Kualitas Pelayanan ..... 62
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas pada Variabel Harga ..... 63
Tabel 4.14	Hasil Uji Validitas pada Variabel Kualitas Produk ..... 64
Tabel 4.15	Hasil Uji Validitas pada Variabel Kepuasan Konsumen ..... 65
Tabel 4.16	Rangkuman Uji Reliabilitas Kuesioner ..... 66
Tabel 4.17	Hasil Pengujian Normalitas ..... 67
Tabel 4.18	Hasil Pengujian Multikolinieritas ..... 68
Tabel 4.19	Analisis Regresi Linier Berganda ..... 70
Tabel 4.20	Hasil Uji F ..... 77
Tabel 4.21	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) ..... 79



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir .....	24
Gambar 4.1 Histogram Data Kualitas Pelayanan .....	52
Gambar 4.2 Histogram Data Harga .....	55
Gambar 4.3 Histogram Data Kualitas Produk .....	58
Gambar 4.4 Histogram Data Kepuasan Konsumen .....	61
Gambar 4.5 Persamaan Regresi .....	71

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Kuesioner penelitian
2. Tabulasi Data
3. Hasil Analisis Diskripsi Responden
4. Uji Validitas Kualitas Pelayanan
5. Hasil Analisis Uji Reliabilitas
6. Hasil Analisis Uji Regresi
7. Daftar Tabel Pedoman Uji
8. Dokumentasi Penelitian
9. Tabel Nilai t
10. F tabel