

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA,
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI PADA KONSUMEN TOKO JAVASCLOTH MOJOLABAN
SUKOHARJO)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

ANDHIKA DANU PRAJA

B100140167

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2018

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Pada Konsumen Toko JavasCloth Mojolaban Sukoharjo)

Yang ditulis dan disusun oleh:

ANDHIKA DANU PRAJA

B 100 140 167

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 2 juli 2018

Pembimbing



(Prof. Dr. Muhammad Wahyuddin, M.S.)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. H. Syamsudin, SE, MM)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **ANDHIKA DANU PRAJA**

NIM : **B 100140167**

Jurusan : **MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini 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, 13 Juli 2018

Yang membuat pernyataan

(ANDHIKA DANU PRAJA)

MOTTO

“Bertakwalah pada Allah maka Allah akan mengajarimu. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui segala sesuatu.” (Al-Baqarah : 282)

Barangsiapa bertakwa pada Allah, maka Allah memberikan jalan keluar kepadanya dan memberi rezeki dari arah yang tidak disangka-sangka.. Barangsiapa yang bertaqwa pada Allah, maka Allah jadikan urusannya menjadi mudah.. barangsiapa yang bertaqwa pada Allah akan dihapuskan dosa2nya dan mendapatkan pahala yang agung” (QS. Ath-Thalaq: 2-4).

PERSEMBAHAN

Bismillah, dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah Subhanahu wa Ta'ala karya sederhana ini peneliti persembahkan kepada yang spesial:

- Allah Subhanahu wa Ta'ala, atas segala rahmat kemudahan dan kelancaran serta hidayah yang di curahkan kepada peneliti, sehingga dengan tepat waktu skripsi ini dapat diselesaikan.
- Bapakku Sardjono, SM, SE yang terkasih dan tersayang yang selalu berdo'a yang terbaik untuk anaknya dan selalu menjadi motivator terbaik dalam hidupku serta penyemangat dalam penyelesaian kuliahku.
- Ibuku Agung Praptihatmi, B.A. yang terkasih dan tersayang juga, yang selalu memberikan do'a penuh cinta dan kasihnya, kesabaran dan pengorbanan dalam mendidik serta memberikan kata-kata penyemangatnya dalam setiap keluh kesah selama kuliah dan penyelesaian skripsiku.
- Kakakku, penyemangat secara diam-diam dalam hati ini, terimakasih atas do'anya semua.
- Almamater Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmaanirrohiim

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Tipe Kepribadian Dosen Terhadap Motivasi Berprestasi Mahasiswa (Studi Kasus Mahasiswa Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta)”, tidak lupa shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Rasulullah SAW yang dengan perjuangannya telah menghantarkan kita menjadi umat pilihan, terlahir untuk seluruh manusia demi menuju Ridho-Nya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. H. Syamsudin, SE., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, SE, M.Si, Ph.D selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Prof. Dr. Muhammad Wahyuddin, M.S selaku pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuisioner penelitian penulis.
6. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya jurusan Manajemen yang rela membimbing dan menularka ilmu-ilmunya kepada mahasiswa serta telah membantu dalam bidang akademik dan administrasi mahasiswa.
7. Bapak dan Ibu tercinta yang selalu memberikan kasih sayangnnya dan tiada bosan memberikan dukungan baik spiritual maupun material, serta tak pernah bosan mendo'akan dan menasehati demi keberhasilan penulis.
8. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namun memiliki arti dalam penyelesaian karya ini. Tanpa bermaksud mengabaikan, hanya keterbatasan ruang dan kekhilafan penulis semata.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan baik penulisan maupun penyajian. Untuk itu segala saran dan kritik yang membangun semoga berguna bagi penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi awal kesuksesan penulis di masa depan. Aamiin.

Surakarta, 13 Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II. LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	
A. Telaah Pustaka.....	8
1. Kepuasan Konsumen.....	8
2. Kualitas Produk	10
3. Persepsi Harga	13
4. Kualitas Pelayanan.....	15
B. Penelitian Terdahulu.....	20

1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	20
2. Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	22
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	24
C. Kerangka Pemikiran	25
D. Hipotesis	26
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Ruang Lingkup Penelitian	28
B. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	28
1. Variabel Dependen	28
2. Variabel Independen (bebas)	29
C. Data dan Sumber Data	31
1. Data Primer	31
2. Data Sekunder	32
D. Metode Pengumpulan Data	32
1. Kuesioner	32
E. Populasi, Teknik Sampling dan Sampel	33
1. Populasi dan Sampling	33
2. Teknik Sampel	33
F. Teknik Analisis Data	35
1. Uji Instrumen Penelitian	35
2. Uji Asumsi Klasik	35
3. Pengujian Hipotesis	37
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	41
B. Analisis Deskriptif	41
1. Analisis Deskripsi	41

2. Karakteristik Responden.....	42
3. Deskripsi Tanggapan Responden	43
C. Uji Instrumen Penelitian	49
1. Uji Validitas.....	49
2. Uji Reliabilitas	51
D. Uji Asumsi Klasik	52
1. Uji Normalitas	52
2. Uji Multikolinearitas	53
3. Uji Heteroskedastisitas	53
E. Pengujian Hipotesis	54
1. Analisis Regresi Linear Berganda	55
2. Uji F.....	56
3. Uji t.....	56
4. Koefisien Determinasi	57
F. Pembahasan	57
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen..	58
2. Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen..	59
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	60
 BAB V. KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	61
B. Keterbatasan Penelitian	61
C. Saran	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

TABEL	Halaman
4.1. Karakteristik Responden	42
4.2. Data Tanggapan Responden Tentang Kualitas Produk	44
4.3. Data Tanggapan Responden Terhadap Persepsi Harga	45
4.4. Data Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan	46
4.5. Data Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Konsumen.....	48
4.6. Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	49
4.7. Hasil Uji Validitas Persepsi Harga	50
4.8. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	50
4.9. Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	51
4.10. Hasil Uji Reliabilitas	51
4.11. Hasil Uji Normalitas	52
4.12. Hasil Uji Multikolinearitas	53
4.13. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	54
4.14. Hasil Uji Hipotesis	54

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	Halaman
2.1. Kerangka Pemikiran	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Data Penelitian

Lampiran 3 Deskripsi Responden

Lampiran 4 Hasil Pengujian Validitas

Lampiran 5 Hasil Pengujian Reliabilitas

Lampiran 6 Hasil Pengujian Asumsi Klasik

Lampiran 7 Hasil Pengujian Regresi

ABSTRAK

JavasCloth merupakan *brand* lokal yang memproduksi pakaian, tas dan dompet. Adanya fenomena persaingan dengan industri *fashion* dalam negeri dan luar negeri tersebut membuat JavasCloth perlu meningkatkan kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk, persepsi harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen JavasCloth di Sukoharjo. Teknik *Sampling* yang digunakan adalah *accidental sampling* dengan sampel 100 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linier berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi (R^2). Hasil yang diperoleh dari penelitian ini memiliki beberapa temuan. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Persepsi harga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan secara simultan kualitas produk, persepsi harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan kontribusi yang diberikan (*Adjusted R2*) sebesar 47,8% dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

JavasCloth is a local brand that produces clothing, handbags and wallets. The existence of competition phenomenon with domestic and foreign fashion industry make JavasCloth need to increase consumer satisfaction. Purpose of this Study are to knows how the effect of product quality, price persception, and service quality on customer satisfaction. The population in this study is JavasCloth consumers in Sukoharjo. Sampling technique used accidental sampling with sample 100 respondents. Methods of data collection used questionnaires. The analysis used in this research is test instrument of research, test of classical assumption, multiple linear regression analysis test, t test, F test and coefficient of determination (R²). The results obtained from this study have several findings. Product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. Price perception has a negatif and significant effect on customer satisfaction. Service quality has positive and significant effect on customer satisfaction, and simultaneously brand image, service quality and product quality has significantly effect on customer satisfaction with contribution given (Adjusted R²) equal to 47,8% and the rest explained by other variable.

Keywords: Service Quality, Price Perception, Product Quality To Customer Satisfaction