

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
SUPERINDO ADISUCIPTO SOLO**



SKRIPSI

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

Oleh:

BINTANG ARIFIAN GHANNY

B100140367

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2019**



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini pembimbing skripsi tugas akhir.

Nama : Drs. Moechammad Nasir, M.M.

Telah membaca dan mencermati skripsi dengan judul :

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SUPERINDO
ADISUCIPTO SOLO**

Oleh :

BINTANG ARIFIAN GHANNY

B100 140 367

Penandatanganan ini berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 14 Januari 2019

Pembimbing

Drs. Moechammad Nasir, M.M.

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SUPERINDO ADISUCIPTO SOLO

Yang ditulis oleh :

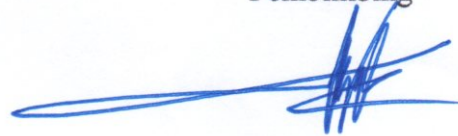
Nama : BINTANG ARIFIAN GHANNY

NIM : B 100 140 367

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 14 Januari 2019

Pembimbing



(Drs. Moechammad Nasir, M.M.)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta



MOTTO
(Dr. Syamsudin, M.M.)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

Jl. A Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417 Surakarta -
57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **BINTANGARIFIAN GHANNY**
NIM : **B100140367**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK,
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN SUPERINDO
ADISUCIPTO SOLO**

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 ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 14 Januari 2019

Yang Membuat Pernyataan,

(Bintang Arifian Ghanny)

MOTTO



“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah : 286)

"Yakinlah kau bisa dan kau sudah separuh jalan menuju ke sana"

(Theodore Roosevelt)

"Kesempurnaan bukanlah hal yang kebetulan. Kau harus menciptakannya"

(Chris Grosser)

"No matter how good or bad you think life is, wake up each day and be thankful for life. Someone somewhere else is fighting to survive”

(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN



Alhamdulillahirabbil'alam

Segala puji syukur bagi Allah, Tuhan semesta Alam

Atas semua nikmat yang engkau berikan kepada hamba

Karya ini saya persembahkan untuk Ibu dan Bapak tercinta

Yang selalu mendoakan saya dalam setiap sujudnya

Kakak dan Adik-adikku tercinta yang selalu ada dihati

Teman-teman seperjuangan yang selalu membantu dan mendukungku

Dan semua orang yang sudah berkenan ikut berkontribusi dalam penelitian ini

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr.Wb

Alhamdulillah Robbil'alamin. Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan tak lupa sholawat serta salam teruntuk Nabi Muhammad yang selalu memberikan petunjuk kepada umatnya untuk selalu berjalan di jalan yang lurus dan benar, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SUPERINDO ADISUCIPTO SOLO**. Salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Ekonomi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT atas segala rahmat, petunjuk, kekuatan, kesabaran, kemudahan dan segala nikmat-Nya yang tak pernah henti senantiasa dilimpahkan kepada hamba-Nya
2. Bapak Dr. Sofyan Anis, M.si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta
3. Bapak Dr. Syamsudin, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

4. Bapak Imronudin, S.E., M.Si., Ph.D, selaku Kepala Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Bapak Basworo Dibyo, S.E., M.Si. selaku pembimbing akademik saya pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Bapak Drs. Moechammad Nasir, M.M. selaku pembimbing skripsi saya yang senantiasa dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dari awal sampai terselesainya penulis skripsi.
7. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
8. Teman dan sahabat yang tidak bias saya sebutkan satu-persatu, yang senantiasa memberikan bantuan, semangat dan doanya kepada Penulis.

Penulis menyadari bahwa pengetahuan dan pengalaman penulis belum sempurna, sehingga masih banyak kekurangan baik dalam penggunaan bahasa maupun penyajian data. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk perbaikan skripsi ini. Penulis mengharapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat pada semua pihak dan sebagai amalan yang tidak terputus.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Surakarta, 14 Januari 2019

Penulis,



Bintang Arifian Ghanny

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Superindo Adisucipto Solo. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Superindo Adisucipto Solo. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Superindo Adisucipto Solo. Populasi dari penelitian ini adalah pelanggan Superindo Adisucipto Solo. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 75 responden. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh harga yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, maka hipotesis pertama yang menyatakan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan terbukti kebenarannya. Ada pengaruh kualitas produk yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, maka hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan terbukti kebenarannya. Ada pengaruh kualitas pelayanan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, maka hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan terbukti kebenarannya. Ada pengaruh secara bersama-sama harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of price on customer satisfaction of Superindo Adisucipto Solo. To analyze the effect of product quality on customer satisfaction of Superindo Adisucipto Solo. To analyze the effect of service quality on customer satisfaction of Superindo Adisucipto Solo. The population of this study is customers of Superindo Adisucipto Solo. In this study using a non-probability sampling approach with purposive sampling technique. Samples in this study were 75 respondents. Based on the result of this study indicate that there is a positive and significant price effect on customer satisfaction, so the first hypothesis states that price have positive and significant effect on customer satisfaction proven truth. There is a positive and significant effect of product quality on customer satisfaction, so the second hypothesis states that product quality have positive and significant effect on customer satisfaction is proven to be true. There is a positive and significant effect of service quality on customer satisfaction, so the second hypothesis states that service quality have positive and significant effect on customer satisfaction is proven to be true. There is positive and significant joint influence on price, product quality, and service quality on customer satisfaction.

Keywords: Price, Product Quality, Service Quality, and Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka	7
1. Pengenceran (<i>Retailer</i>)	7

2. Harga	10
3. Kualitas Produk (<i>Quality Of Product</i>)	13
4. Kualitas Pelayanan (<i>Quality Of Service</i>).....	16
5. Kepuasan Pelanggan (<i>Costumers Satisfaction</i>).....	17
6. Hubungan Antar Variabel	19
7. Penelitian Terdahulu	21
8. Hipotesis Penelitian.....	22
9. Kerangka Pemikiran.....	25

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	27
B. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	27
C. Populasi dan Sampel	29
D. Data dan Sumber Data.....	30
E. Metode Pengumpulan Data	31
F. Uji Instrumen Data	31
G. Metode Analisis Data	33

BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden	40
B. Metode Analisis Data	42
C. Hasil Pengujian Hipotesis	47

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	51
B. Keterbatasan Penelitian	51
C. Saran	52

DAFTAR PUSTAKA.....	53
----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	57
----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Penelitian Terdahulu	21
2. Defenisi Variabel	28
3. Karakteristik Jenis Kelamin Responden	40
4. Karakteristik Usia Responden.....	41
5. Karakteristik Pendapatan Responden	41
6. Hasil Uji KMO	43
7. Hasil Uji Validitas.....	44
8. Hasil Uji Reabilitas	45
9. Hasil Uji Normalitas	45
10. Hasil Uji Multikolinearitas	46
11. Hasil Regresi Berganda	47
12. Hasil Uji T.....	48
13. Hasil Uji F.....	49
Hasil Koefisien Determinasi	50

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Kerangka Pemikiran.....	25
2. Kriteria Pengujian	36

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Kuisisioner	57
2. Hasil Pengolahan Data dengan SPSS.....	60