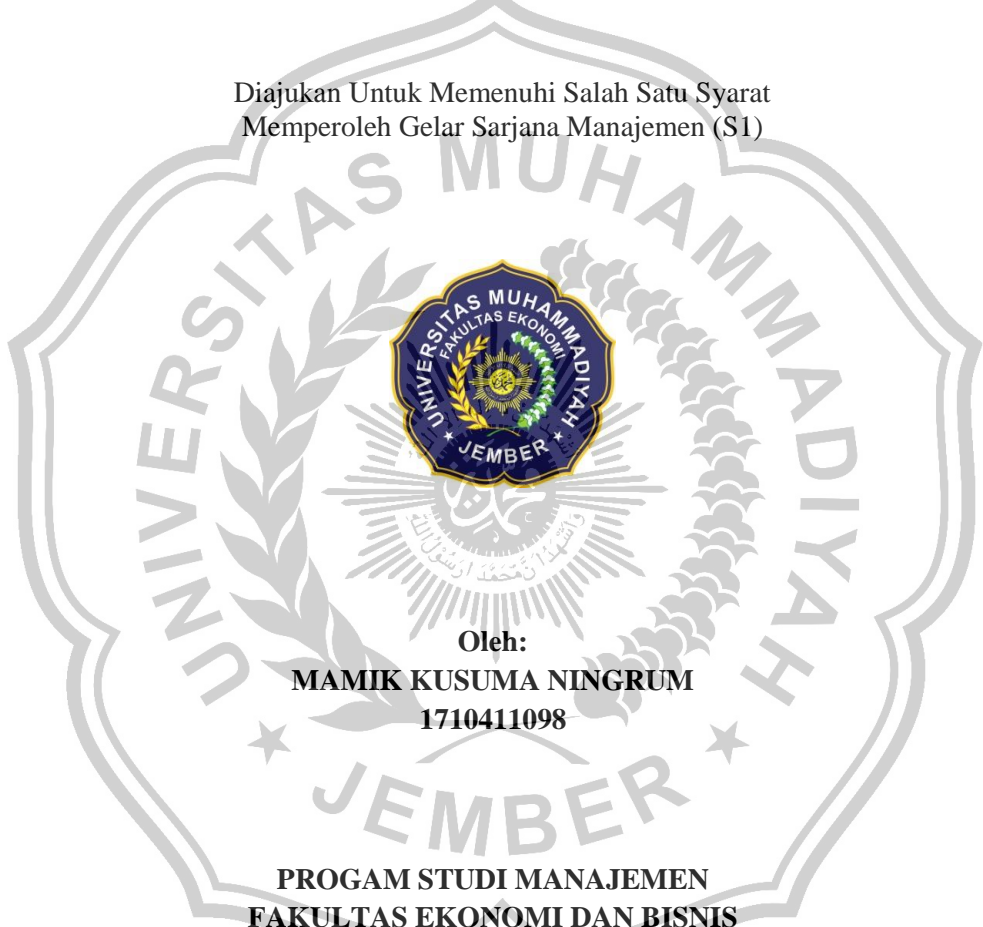


**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pada CV Sumber Raya Desa Grenden Kecamatan Puger
Kabupaten Jember)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S1)



Oleh:

MAMIK KUSUMA NINGRUM

1710411098

**PROGAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2020/2021

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mamik Kusuma Ningrum

Nim : 1710411098

Prodi : Ekonomi Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi berjudul "PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN,DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN(Studi Kasus Pada CV Sumber Raya Desa Grenden Kecamatan Puger Kabupaten Jember)" adalah hasil karya sendiri. Kecuali dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya.Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak – pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 22 Oktober 2021

Yang Menyatakan,



MAMIK KUSUMA NINGRUM

NIM. 1710411098

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pada CV Sumber Raya Desa Grenden Kecamatan Puger
Kabupaten Jember)**

Oleh:
MAMIK KUSUMA NINGRUM
NIM. 1710411098

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Trias Setyowati, SH., SE., MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Wenny Murtalining Tyas, Dra, M.Si

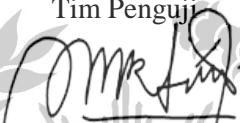


LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan studi kasus pada CV Sumber Raya Desa Grenden Kecamatan Puger Kabupaten Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Mamik Kusuma Ningrum
Nim : 1710411098
Hari : Jum'at
Tanggal : 22 Oktober 2021
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji



Dr. Ni Nyoman Putu Martini, SE.,MM

NPK : 02 03 499

Anggota 1



Trias Setyowati,SH.,SE.,MM

NPK.05 09 477

Anggota 2



Dra. Wenny Murtaliningtyas, M.Si

NPK.84 07 039

MENGESAHKAN

Dekan



Maheni Ika Sari, SE.,MM

NIP. 1977081112005012001

Ketua Jurusan



Achmad Hasan Hafidzi, SE.,MM

NPK. 1986051411703796

MOTTO

“Sebab, Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Qs. Al Baqarah : 286)

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

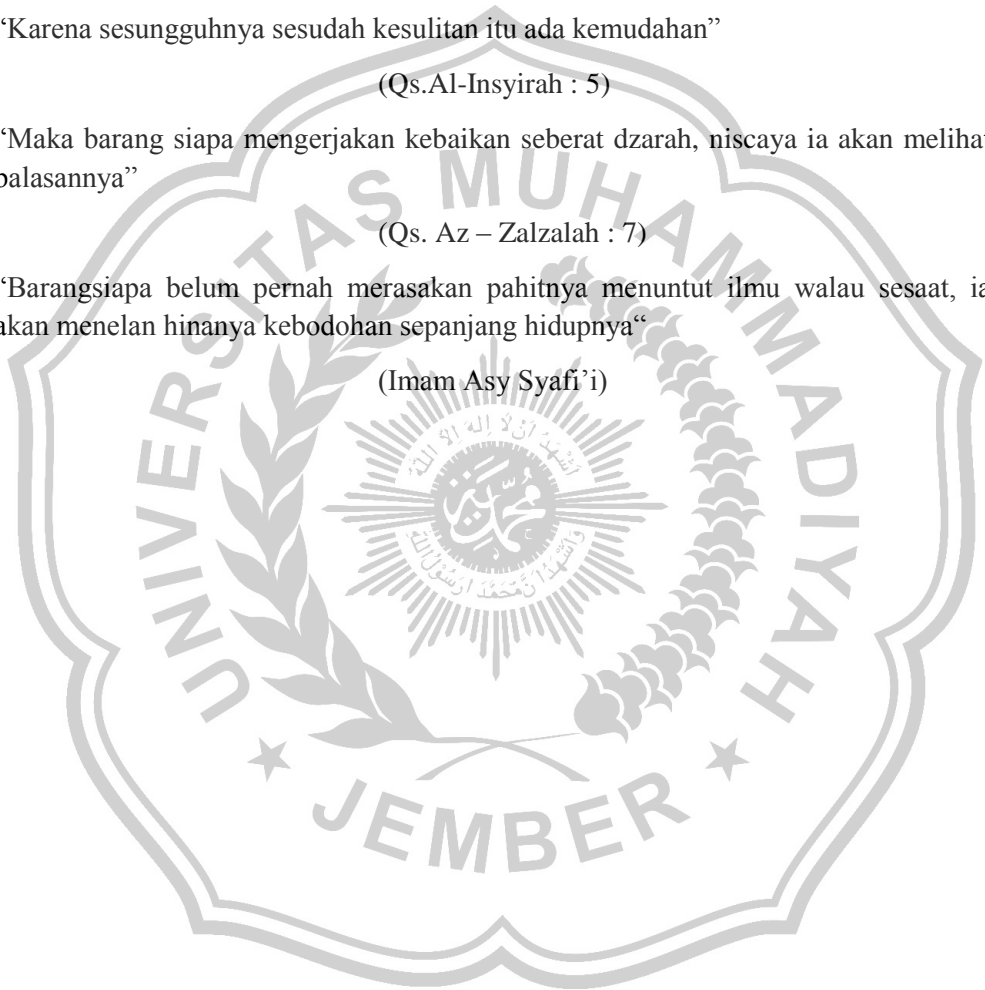
(Qs. Al-Insyirah : 5)

“Maka barang siapa mengerjakan kebaikan seberat dzarah, niscaya ia akan melihat balasannya”

(Qs. Az – Zalzalah : 7)

“Barangsiapa belum pernah merasakan pahitnya menuntut ilmu walau sesaat, ia akan menelan hinanya kebodohan sepanjang hidupnya”

(Imam Asy Syafi’i)



PERSEMBAHAN

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunia yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan studi kasus pada CV Sumber Raya Desa Grenden Kecamatan Puger Kabupaten Jember” Penulis mengucapkan terimakasih dan skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberi rahmat, ridho, serta karunia sehingga bisa menyelesaikan penelitian skripsi ini.
2. Kedua orang tua saya bapak Abdul Rohim dan Ibu Sriyatmini yang telah memberikan dukungan, bimbingan, menasehati, mengingatkan serta doa yang selalu diucapkan untukku.
3. Keluarga saya dek Ayra, tante, nenek, dan bude yang telah memberi dukungan, nasehat, dan doa yang selalu diberikan untuk saya.
4. Bapak Nur Hamid selaku owner dari CV Sumber Raya yang telah membantu memberikan informasi terkait kebutuhan skripsi ini dan memberikan waktu, izin serta tempat untuk penelitian ini.
5. Para konsumen CV Sumber Raya selaku responden dari penelitian ini yang bersedia mengisi kuesioner untuk data dalam penelitian ini.
6. Kepada teman teman kelas manajemen c angkatan 2017 yang telah berjuang dari sejak mahasiswa baru sampai akhir.
7. Sahabatku Ana Widia Ningsih, Afifah Arosidah, dan Indah Fatmawati terimakasih karena kalian sudah mendukungku, mengingatkanku, dan menemaniku sejak dibangku sekolah sampai sekarang dibangku kuliah.
8. Sahabatku Retno Meta Cahyani yang selalu mendukung dan mendoakan ku, terimakasih selalu menemaniku sejak kecil sampai kuliah selalu ada untukku.
9. Sahabatku dibangku kuliah Afiril Inisia Hajar, Ririn Windari, Anis Setyowati, Dwi Oktavia Nirmalasari, Rifki Maulina Nurfadilah.
10. Teman kuliah kerja nyata tematik 10 desa Kasiyan Timur Kecamatan Puger. Terimakasih atas doa dan dukungannya.

11. Kepada bapak kos dan ibu Yesi yang telah memberikan tempat tinggal saat dibangku kuliah, merawat dan menjaga saya saat di Jember.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah rabbil'alamin, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberi segala nikmat dan karunia yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan studi kasus pada CV Sumber Raya Desa Grenden Kecamatan Puger Kabupaten Jember"

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Maheni Ika Sari, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
2. Achmad Hasan Hafidzi, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
3. Dr Ni Nyoman Putu Martini, SE, MM selaku Ketua Penguji yang telah memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
4. Trias Setyowati, SE, MM. selaku dosen pembimbing 1 dan Wenny Murtalining Tyas Dra, M.Si selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta saran demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh staff pengajar atau dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberi segenap ilmunya kepada penulis, khususnya staf pengajar jurusan manajemen.
6. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini terimakasih.

Skripsi ini memang jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis sangat berterimakasih atas kritik dan saran yang bersifat membangun supaya menjadi lebih baik lagi. Semoga skripsi ini dapat membantu dan memberikan manfaat bagi semua pembaca.

Jember, 22 Oktober 2021

Penyusun



Mamik Kusuma Ningrum



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PERNYATAAN PENULIS	ii
HALAMAN JUDUL	iii
PENEGESAHAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Tinjauan Teori	7
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	7
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	7
2.1.3 Pengertian Pemasaran	8
2.1.4 Kualitas Produk	8
2.1.5 Kualitas Layanan	8
2.1.6 Harga	12
2.1.7 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	13

2.2 Penelitian Terdahulu	14
2.3 Kerangka Konseptual.....	18
2.4 Hipotesis	19

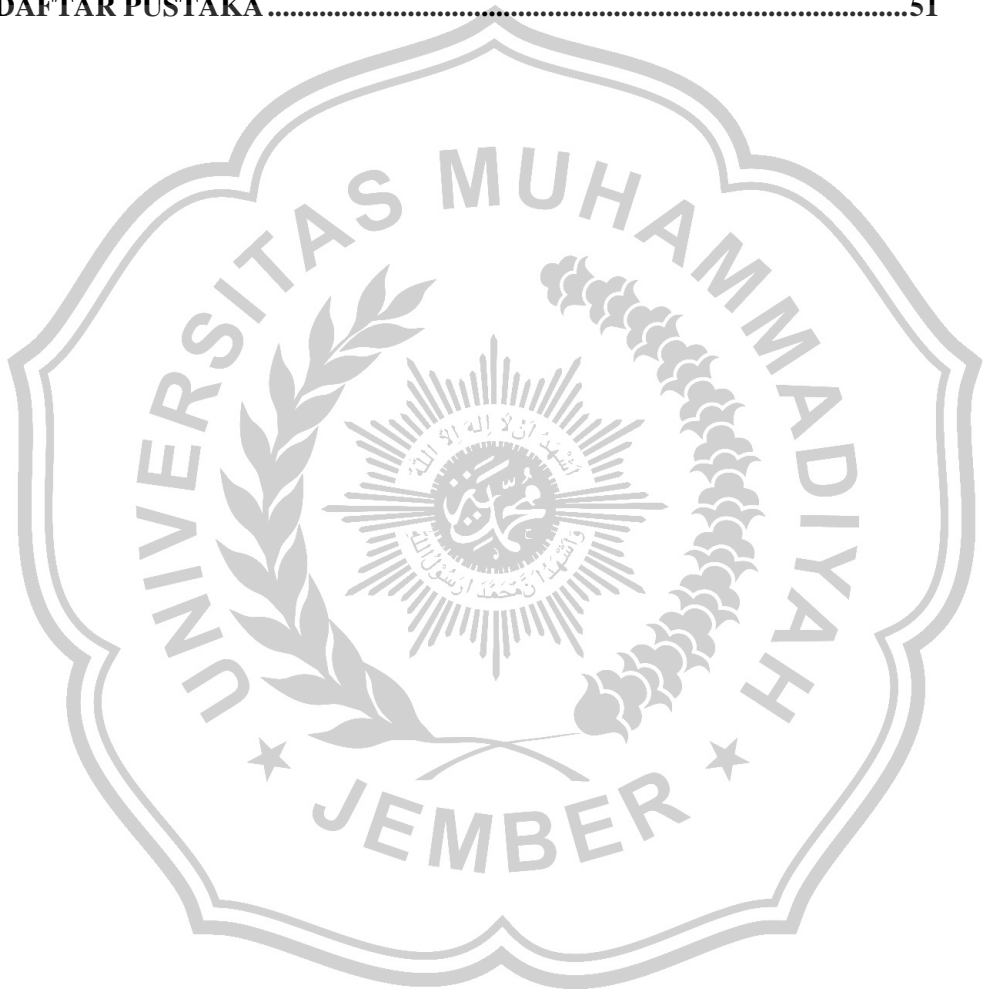
BAB 3. METODE PENELITIAN21

3.1 Identifikasi Variabel	21
3.2 Definisi Operasional Variabel	21
3.3 Desain Penelitian	23
3.4 Jenis Data.....	24
3.5 Sampel	24
3.6 Teknik Pengumpulan Data	25
3.7 Teknik Analisis Data	25
3.7.1 Uji Instrumen Data	25
3.7.1.1 Uji Validitas.....	25
3.7.1.2 Uji Realibilitas.....	26
3.7.2 Regresi Linear Berganda	26
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	27
3.7.4 Uji Hipotesis.....	28
3.7.5 Koefesien Determinasi.....	29

BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN30

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	30
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	30
4.1.1.1 Sejarah Berdirinya Perusahaan	30
4.1.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan	30
4.1.1.3 Wewenang dan Tanggung jawab	31
4.2 Hasil Analisis Data	32
4.2.1 Deskripsi Responden	32
4.2.2 Statistik Deskriptif	33
4.3 Teknik Analisis Data	40
4.3.1 Uji Validitas.....	40
4.3.2 Uji Reliabilitas	41
4.3.3 Regresi Linear Berganda	42
4.3.4 Uji Asumsi Klasik.....	43
4.3.5 Uji T Hipotesis.....	46
4.3.6 Koefesien Determinasi.....	47
4.4 Pembahasan	47
4.4.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	47
4.4.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	48

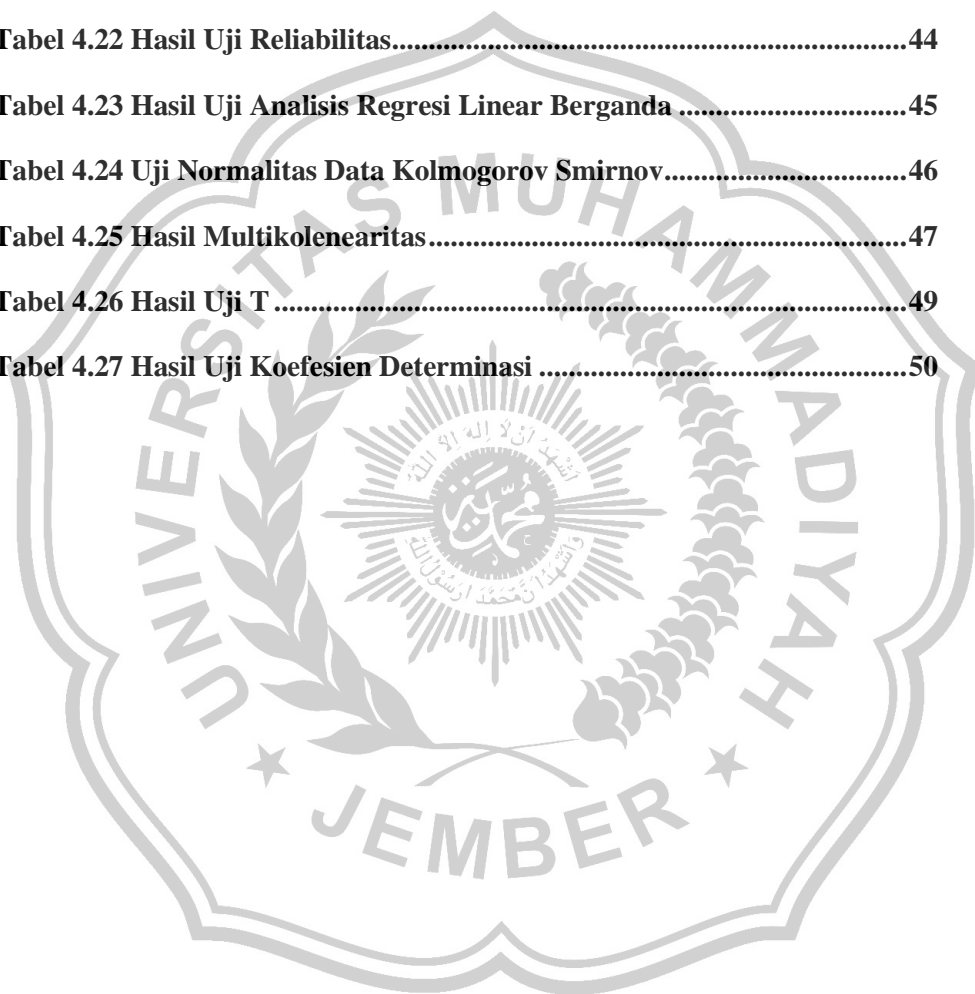
4.4.3 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	48
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	49
5.1 Kesimpulan	49
5.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	51



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Volume Produksi Bahan Galian Usaha Tambang Batu Kapur di Indonesia	1
Tabel 1.2 Laporan Penjualan CV Sumber Raya.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3.1 Nilai Durbin Watson	28
Tabel 4.1 Tanggapan Karakteristik Responden.....	32
Tabel 4.2 Responden Menurut Usia	32
Tabel 4.3 Distribusi Jawaban Responden X1.1.....	33
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden X1.2.....	33
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden X1.3.....	34
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden X1.4.....	34
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden X1.5.....	35
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden X1.6.....	35
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden X2.1.....	36
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden X2.2.....	36
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden X2.3.....	37
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden X2.4.....	37
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden X2.5.....	38
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden X3.1.....	38
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden X3.2.....	39
Tabel 4.16 Distribusi Jawaban Responden X3.3.....	39
Tabel 4.17 Distribusi Jawaban Responden X3.4.....	40

Tabel 4.18 Ditribusi Jawaban Responden Y1.1.....	41
Tabel 4.19 Ditribusi Jawaban Responden Y1.2.....	41
Tabel 4.20 Ditribusi Jawaban Responden Y1.3.....	42
Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas.....	43
Tabel 4.22 Hasil Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 4.23 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	45
Tabel 4.24 Uji Normalitas Data Kolmogorov Smirnov.....	46
Tabel 4.25 Hasil Multikolenearitas.....	47
Tabel 4.26 Hasil Uji T	49
Tabel 4.27 Hasil Uji Koefesien Determinasi	50



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	18
Gambar 4.1 Struktur Organisasi CV Sumber Raya.....	31
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	47



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	53
Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Responden.....	56
Lampiran 3 Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian.....	61
Lampiran 4 Hasil Uji Instrumen Data	67
Lampiran 5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	71
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	72
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis.....	74
Lampiran 8 Koefisien Determinasi	75
Lampiran 9 R Tabel.....	76
Lampiran 10 Dokumentasi.....	77

