

**PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK, HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO ROVIN'S
KECAMATAN PRAJEKAN KABUPATEN BONDOWOSO**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi satu syarat untuk menyelesaikan
Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen



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

2023

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nia Sinta Nuriah
Nim : 1810411021
Program Studi : Ekonomi Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK, HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO ROVIN'S KECAMATAN PRAJEKAN KABUPATEN BONDOWOSO** adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada instansi 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 sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di depan hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 25 Januari 2023

Yang Menyatakan



Nia Sinta Nuriah
NIM. 1810411021

SKRIPSI

**PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK, HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO ROVIN'S
KECAMATAN PRAJEKAN KABUPATEN BONDOWOSO**



Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dra. Retno Endah Supeni MM.

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

PENGESAHAN

Skripsi berjudul, PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK, HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO ROVIN'S KECAMATAN PRAJEKAN KABUPATEN BONDOWOSO, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : Nisa Sinta Nuriah
Nim : 1810411021
Hari : Rabu
Tanggal : 25 Januari 2023
Tempat : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,


Budi Santoso, SE., MM.
NPK : 1973100911139340

Anggota 1, Anggota 2,

 

Dra. Retno Endah Supeni, MM. **Dra. Wenny Murtalinings Tyas, M.Si.**
NPK : 1967052219510256 NPK : 1964110818407039

Mengesahkan :

Dekan, Ketua Program Studi,

 

Mocheni Ika Sari, SE., MM. **Achmad Husni Hafidzi, SE., MM.**
NIP : 197708112005012001 NPK : 19860514-F. 1703796

MOTTO

Barang siapa yang mengerjakan kebaikan sekecil apapun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya.

(QS. Al-Zalzalah : 7)

Ubah mindset saat ditolak, Jangan merasa kecewa saat seseorang menolakmu. Ingatlah bahwa orang-orang sering menolak barang mahal karena mereka tidak mampu membelinya.

(Penulis)



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Alloh SWT atas berkat rahmat serta kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kelengkapan Produk, Harga Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Toko Rovin’s Kecamatan Prajekan Kabupaten Bondowoso”.

Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada program studi Manajemen (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moral maupun materil baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama kepada :

1. Maheni Ika Sari, SE, MM. selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberi izin kepada penulis.
2. Dra. Retno Endah Supeni selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan sehingga tersusun skripsi ini.
3. Dra. Wenny Murtaliningtyas, M.Si. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan sehingga tersusun skripsi ini.
4. Budi Santoso, SE., MM. selaku Dosen Penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh staf pengajaran dan dosen fakultas ekonomi universitas muhammadiyah jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya staf pengajaran manajemen.
6. Kedua orang tua dan saudara yang telah memberi dukungan, baik material maupun moral.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan.

Jember, 25 Januari 2023
Penulis,

Nia Sinta Nuriah
NIM 1810411021

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PERNYATAAN	ii
HALAMAN JUDUL	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Tinjauan Teori	6
2.1.1 Pengertian Pemasaran	6
2.1.2 Pengertian Perilaku Pelanggan	6
2.2 Kelengkapan Produk	6
2.2.1 Pengertian Kelengkapan Produk	6
2.2.2 Faktor-faktor yang Dipertimbangkan Memilih Produk	7
2.2.3 Indikator Kelengkapan Produk	7
2.3 Harga	7
2.3.1 Pengertian Harga	7
2.3.2 Faktor-faktor Pertimbangan dalam Penetapan Harga	8
2.3.3 Indikator Harga	8
2.4 Pelayanan	8
2.4.1 Pengertian Pelayanan	8
2.4.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	9
2.4.3 Pengukuran Kualitas Pelayanan	9
2.4.4 Indikator Pelayanan	10
2.5 Kepuasan Pelanggan	10
2.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	10
2.5.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	11
2.5.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	11
2.5.2 Strategi kepuasan Pelanggan	11
2.5.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	12
2.6 Penelitian Terdahulu	12
2.7 Kerangka Konseptual	17
2.8 Hipotesis	18
BAB 3 METODE PENELITIAN	20
3.1 Identifikasi Variabel	20
3.2 Definisi Operasional Variabel	20

3.2.1 Variabel Bebas (Independent Variables) (X)	20
3.2.1.1 Kelengkapan Produk (X1)	20
3.2.1.2 Harga (X2)	20
3.2.1.3 Pelayanan	21
3.2.2 Variabel Terikat (Dependent Variables) (Y)	21
3.2.2.1 Kepuasan Pelanggan (Y)	21
3.3 Desain Penelitian	21
3.4 Jenis Dan Sumber Data	21
3.4.1 Data Primer	21
3.4.2 Data Sekunder	22
3.5 Populasi, Sampel dan Tehnik Pengambilan Sampel	22
3.5.1 Populasi	22
3.5.2 Sampel	22
3.5.3 Teknik Pengumpulan Data	22
3.6 Teknik Analisis Data	23
3.6.1 Uji Instrumen Data	23
3.6.1.1 Uji Validitas	23
3.6.1.2 Uji Reabilitas	23
3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda	23
3.6.3 Asumsi Klasik	24
3.6.3.1 Uji Normalitas	24
3.6.3.2 Uji Multikolinearitas	24
3.6.3.3 Uji Heterokedastisitas	24
3.6.4 Uji Hipotesis	24
3.6.4.1 Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	24
3.6.4.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	25
3.6.4.3 Uji Determinasi (R ²)	25
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Gambaran Umum Toko Rovin's Prajekan Bondowoso	26
4.1.1 Sejarah Toko Rovin's Prajekan Bondowoso	26
4.1.2 Struktur Organisasi Toko Rovin's Prajekan Bondowoso	26
4.1.3 Visi dan Misi Toko Rovin's Prajekan Bondowoso	27
4.2 Aspek Personalia	27
4.2.1 Jumlah Tenaga Kerja	27
4.2.2 Jam Kerja	27
4.2.3 sistem Upah	27
4.3 Aspek Operasional Usaha	27
4.4 Aspek Pemasaran	28
4.4.1 Daerah Pemasaran	28
4.4.2 Saluran Distribusi Pemasaran	28
4.4.3 Strategi Pemasaran	28
4.5 Deskripsi Statistik Responden	28
4.6 Analisis Indeks Jawaban Responden	29
4.7 Hasil Analisis Data	40
4.7.1 Hasil Uji Instrumen Data	40
4.7.2 Hasil Uji Asumsi Klasik	42
4.7.3 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	44
4.7.4 Hasil Uji Hipotesis	46
4.8 Pembahasan	48
4.8.1 Pengaruh Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	48
4.8.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	49
4.8.3 Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	49
4.8.4 Pengaruh Kelengkapan Produk, Harga Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	50
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	51

5.1 Kesimpulan	51
5.2 Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	53
Lampiran-Lampiran	56



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	28
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	29
Tabel 4.3 Kelengkapan Produk (X1.1)	30
Tabel 4.4 Kelengkapan Produk (X1.2).....	30
Tabel 4.5 Kelengkapan Produk (X1.3).....	31
Tabel 4.6 Kelengkapan Produk (X1.4).....	32
Tabel 4.7 Harga (X2.1).....	32
Tabel 4.8 Harga (X2.2).....	33
Tabel 4.9 Harga (X2.3).....	34
Tabel 4.10 Pelayanan (X3.1).....	35
Tabel 4.11 Pelayanan (X3.2).....	36
Tabel 4.12 Pelayanan (X3.3).....	36
Tabel 4.13 Pelayanan (X3.4).....	37
Tabel 4.14 Pelayanan (X3.5).....	38
Tabel 4.15 Kepuasan Pelanggan (Y1.1).....	38
Tabel 4.16 Kepuasan Pelanggan (Y1.2).....	39
Tabel 4.17 Kepuasan Pelanggan (Y1.3).....	40
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas.....	41
Tabel 4.19 Hasil Uji Reabilitas.....	41
Tabel 4.20 Hasil Uji Multikolinearitas.....	43
Tabel 4.21 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
Tabel 4.22 Hasil Uji t (Parsial).....	46
Tabel 4.23 Hasil Uji F (Simultan).....	47
Tabel 4.24 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	17
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Toko Rovin's Prajekan Bondowoso.....	26
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas	42
Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	44



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	56
Lampiran 2. Hasil Indeks Jawaban Responden.....	60
Lampiran 3. Tabulasi Data Karakteristik Responden.....	66
Lampiran 4. Hasil Kuesioner.....	72
Lampiran 5. Data Karakteristik Responden.....	94
Lampiran 6. Hasil Uji Kualitas Data.....	95
Lampiran 7. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	99
Lampiran 8. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	101
Lampiran 9. Hasil Uji Hipotesis.....	102
Lampiran 10. Dokumentasi.....	103

