

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN**

(Studi Kasus Pada UD. RIVA Jenggawah Kabupaten Jember)

SKRIPSI

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



Oleh :

Teguh Darmawan Artha S

18.104.11.104

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

2024

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Teguh Darmawan Artha S

NIM : 1810411104

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Pada UD. RIVA Jenggawah Kabupaten Jember), 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 dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 11 Juli 2024
Yang menyatakan,



Teguh Darmawan Artha S
NIM. 1810411104



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN**
(Studi Kasus Pada UD. RIVA Jenggawah Kabupaten Jember)

Oleh :

Teguh Darmawan Artha S
18.104.11.104

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Maheni Ika Sari, SE, MM.

Dosen Pembimbing Pendamping : Tatit Diansari Reskiputri, SE., MM.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul: PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Pada UD. RIVA Jenggawah Kabupaten Jember), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : Teguh Darmawan Artha S
NIM : 1810411104
Hari : Kamis
Tanggal : 11 Juli 2024
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,


Drs. Akhmad Suharto, MP

NPK : 1962120118906242

Anggota 1,


Maheni Ika Sari, SE, MM

NIP : 197708112005012001

Anggota 2,


Tatit Diansari Reskiputri, SE., MM

NPK : 1990032111703804

Mengesahkan :

Dekan,


Maheni Ika Sari, SE, MM

NIP : 197708112005012001

Ketua Program Studi,


Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM

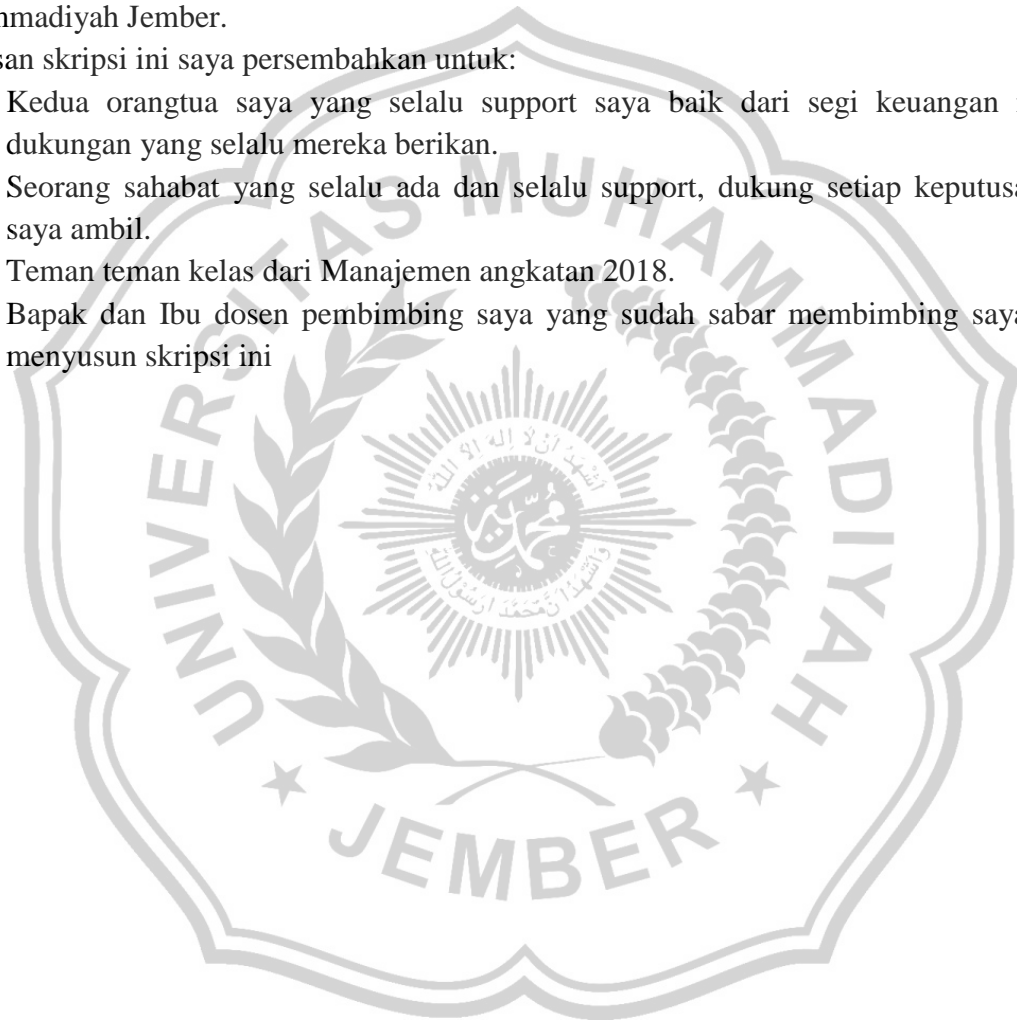
NPK : 1972032710509477

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya, nikmat kesehatan, serta pemahaman dan kehadiran Allah Subhanhu Wata'ala atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Pada UD. RIVA Jenggawah Kabupaten Jember), Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulisan skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orangtua saya yang selalu support saya baik dari segi keuangan maupun dukungan yang selalu mereka berikan.
2. Seorang sahabat yang selalu ada dan selalu support, dukung setiap keputusan yang saya ambil.
3. Teman teman kelas dari Manajemen angkatan 2018.
4. Bapak dan Ibu dosen pembimbing saya yang sudah sabar membimbing saya dalam menyusun skripsi ini



MOTTO

“Hai orang-orang beriman apabila dikatakan kepadamu: “Berlapang-lapanglah dalam majelis”, maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan:

“Berdirilah kamu”, maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”

(QS. Surat Al-Mujadalah ayat: 11)

"Barangsiapa yang hendak menginginkan dunia, maka hendaklah ia menguasai ilmu. Barangsiapa menginginkan akhirat hendaklah ia menguasai ilmu, dan barangsiapa yang menginginkan keduanya (dunia dan akhirat) hendaklah ia menguasai ilmu,"

(HR Ahmad).



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kupanjatkan hanya pada ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Pada UD. RIVA Jenggawah Kabupaten Jember), Skripsi ini merupakan karya penulis dan merupakan salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis menyadari telah banyak pihak yang membantu, membimbing dan mendorong serta memberi semangat pada penulis. Penulis sadar tanpa bantuan dari berbagai pihak, penulis akan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itulah pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada

1. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Drs. Akhmad Suharto, MP. selaku ketua penguji skripsi.
3. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM selaku dosen pembimbing I dan
4. Ibu Tatit Diansari Reskiputri, SE., MM, selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
6. Ayah dan Ibu saya yang selalu mensupport dalam segala hal
7. Rekan-rekan seperjuangan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberi bantuan dan masukan yang sangat berguna dalam menyusun skripsi ini.

Atas amal baik yang telah diberikan pada penulis semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dan semoga rahmat serta hidayah-Nya diberikan kepada kita semua. Besar harapan penulis semoga skripsi ini berguna bagi penulis khususnya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jember, 11 Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

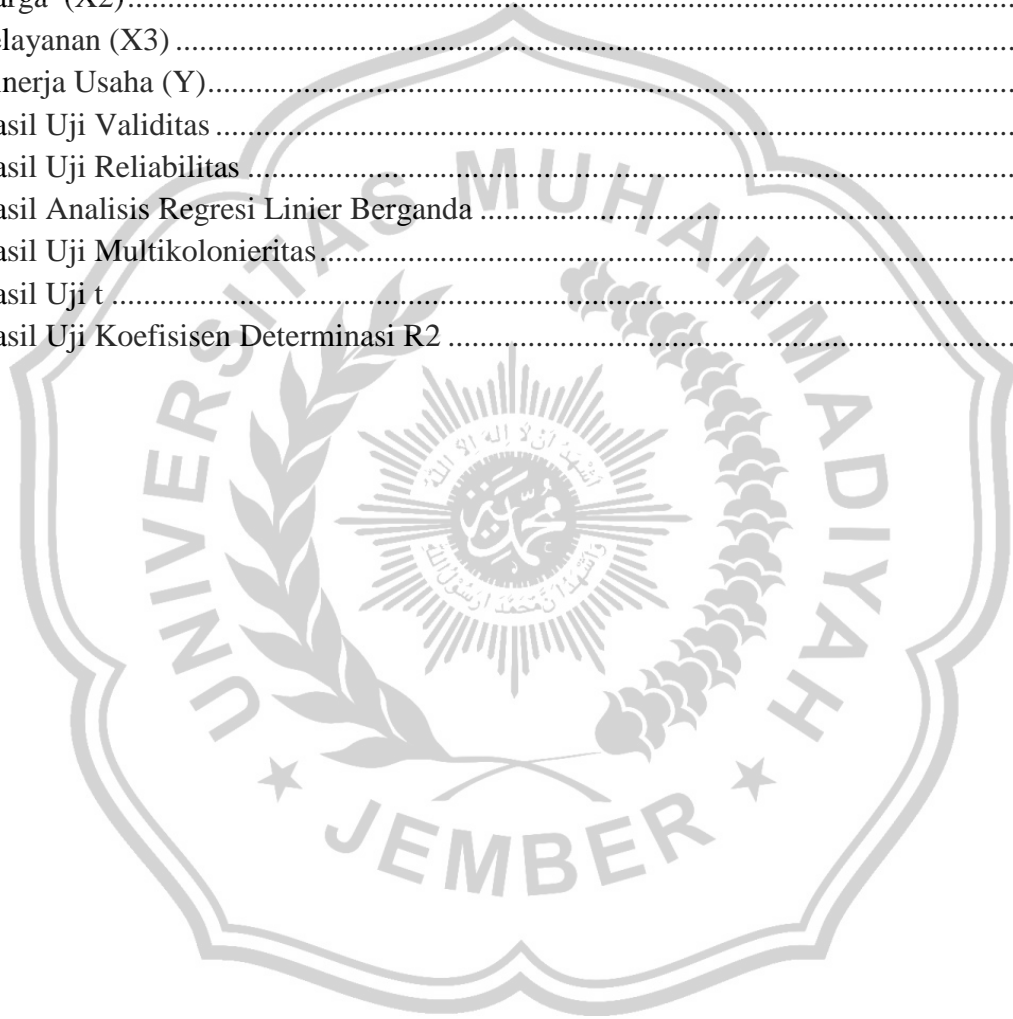
PERNYATAAN	i
PENGESAHAN	iii
PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2	6
TINJAUAN PUSTKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Pengertian Pemasaran	6
2.1.2 Manajemen Pemasaran	6
2.1.3 Perilaku Konsumen	7
2.1.4 Kepuasan Konsumen	7
2.1.5 Kualitas Produk	9
2.1.6 Harga	10
2.1.7 Pelayanan	12
2.2 Penelitian Terdahulu	12
2.3 Kerangka Konseptual	16
2.4 Hipotesis	16
2.4.1 Kualitas Produk Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen	17
2.4.2 Harga Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen	17
2.4.3 Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen	18
BAB 3	19
METODE PENELITIAN	19
3.1 Identifikasi Variabel	19
3.1.1 Variabel Independen	19
3.1.2 Variabel Dependen	19
3.2 Definisi Operasional Variabel	19
3.3 Desain Penelitian	21
3.4 Jenis Data	21
3.4.1 Data Primer	21
3.4.2 Data Sekunder	21
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	21

3.5.1 Populasi	21
3.5.2 Sampel	21
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	22
3.6 Teknik Pengumpulan Data	22
3.7 Teknis Analisis Data	23
3.7.1 Uji Instrumen Data	23
3.7.2 Analisis Regresi Linear Berganda	23
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	24
3.7.4 Uji Hipotesis	25
3.7.5 Uji R ² (Koefisien Detreminasi)	25
BAB 4.....	26
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	26
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	26
4.1.1 Profil UD. RIVA Jenggawah Kabupaten Jember	26
4.1.2 Visi dan Misi	26
4.2 Hasil Statistik deskriptif	27
4.2.1 Deskripsi Statistik Responden	27
4.2.2 Analisis Indeks Jawaban Responden	28
4.3 Hasil Analisis Data.....	30
4.3.1 Hasil Uji Instrumen Data.....	30
4.3.2 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	31
4.3.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	32
4.3.4 Hasil Uji Hipotesis.....	34
4.3.5 Hasil Koefisien Determinasi (R ²).....	35
4.4 Pembahasan.....	35
4.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	36
4.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	36
4.4.3 Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	37
BAB 5.....	39
KESIMPULAN DAN SARAN.....	39
5.1 Kesimpulan	39
5.2 Saran.....	39
DAFTAR PUSTAKA	40
Lampiran-Lampiran.....	42

DAFTAR TABEL

Tabel

1.1 Rekapitulasi Omset Penjualan 5 Tahun Terakhir UD. RIVA Jenggawah 2018-2022	4
2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
4.2 Karakteristik Berdasarkan Umur.....	34
4.3 Kualitas Produk (X1).....	34
4.4 Harga (X2).....	35
4.5 Pelayanan (X3).....	35
4.6 Kinerja Usaha (Y).....	36
4.7 Hasil Uji Validitas.....	37
4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	38
4.9 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	38
4.10 Hasil Uji Multikolonieritas.....	40
4.11 Hasil Uji t.....	42
4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi R ²	43



DAFTAR GAMBAR

Gambar

2.1 Kerangka Konseptual	20
4.1 Hasil Uji Normalitas	40
4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	41



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian
2. Hasil Statistik Dekskriptif
3. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas
4. Hasil Uji Asumsi Klasik
5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda
6. Surat Keterangan Penelitian
7. Dokumentasi

