

===== S K R I P S I =====

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN  
KUALITAS PRODUK DISPANSER AIR ADVANCE  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT SEMANGAT  
SEJAHTERA BERSAMA SURABAYA**



Oleh :

Chusnul Ayu Ningrum

1211408386

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2018**



## **SKRIPSI**

Di Ajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna

Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi

Prodi Manajemen

Oleh :

Chusnul Ayu Ningrum

1211408386

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2018**

## **LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Chusnul Ayu Ningrum

NBI : 1211408386

Prodi : Manajemen

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA  
DAN KUALITAS PRODUK DISPANSER AIR  
ADVANCE TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PT SEMANGAT SEJAHTERA  
BERSAMA SURABAYA**

Surabaya, 29 Maret 2018

Mengetahui/ Menyetujui

Pembimbing,

Drs. Hari Poernomo MM

## **LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Tanggal 29 Maret 2018

### **TIM PENGUJI :**

1. Drs.Ec. Hari Poernomo, MM - Ketua.....
2. Drs.Ec. Sjamswana Juwana, MM - Anggota.....
3. Drs.Ec. Sjamsul Arif, MS - Anggota.....

Megesahkan

Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,

Dr. H. Slamet Riyadi, M.si., Ak., CA

## SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Chusnul Ayu Ningrum

NBI : 1211408386

Alamat Rumah : Nginden semolo 18A Surabaya

Dengan ini menyatakan skripsi saya yang berjudul :

***“Pengaruh Kualitas Pelayanan, harga dan kualitas Produk dispanser air advance terhadap kepuasan konsumen PT Semangat Sejahtera Bersama Surabaya.”***

Adalah skripsi yang saya tulis sendiri, bukan hasil plagiat dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa artikel:Thesis ataupun Disertasi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiat maka saya bersedia menerima sanksi. Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi Untag Surabaya.

Surabaya, 29 Maret 2018

Chusnul Ayu Ningrum



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

**BADAN PERPUSTAKAAN**

Jl. Semolowaru 45 Surabaya  
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)  
Email : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
saya yang bertanda tangan di bawah ini :

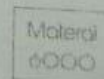
Nama : CHUSNUL Ayu. NINGRUM  
NBI : 1211408386  
Fakultas : EKONOMI  
Program Studi : MANAJEMEN  
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk  
memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus  
1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive  
Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul :  
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KUALITAS  
PRODUK DISPANSER AIR ADVANCE TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PT SEMANGAT SEJAHTERA SURABAYA

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-  
Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945  
Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau  
memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database),  
merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada Tanggal : .....

Yang Menyatakan,



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya sebagai penulis panjatkan kehadiran Allah S.W.T yang telah memberikan rahmat dan hidayatnya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan memperoleh hasil yang berupa skripsi dengan judul *"pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk dispanser air advance terhadap kepuasan konsumen di PT. Semangat sejahtera bersama surabaya"*. Alhamdulillah saya dapat memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian sarjana ekonomi program studi manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

1. Saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada bpk **Dra.Ec. Hari Pornomo, MM** yang telah membantu membimbing saya dalam menyelesaikan penulisan skripsi saya mulai dari awal pembuatan skripsi hingga akhir penulisan skripsi ini. Terima kasih juga atas bantuan serta bimbingan dan saran dari para dosen penguji yang ikut serta dalam membimbing menyelesaikan skripsi ini dan juga kepada yang terhormat :
2. Staf Dosen Manajemen-FE Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah membekali penulis selama mengikuti perkuliahan sampai akhir penulisan skripsi.
3. Staf Tata Usaha FE Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah membantu penulis selama mengikuti perkuliahan dan penulisan skripsi ini.
4. Kedua Orang tua tercinta, atas jasa-jasanya, do'a, kesabaran dan tidak pernah lelah dalam mendidik dan memberi cinta yang tulus dan ikhlas kepada penulis sejak lahir.
5. Teman-teman semua atas kebersamaan dan bantuan yang berarti bagi penulis.
6. Semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini belum sempurna, baik dari segi materi maupun penyajiannya. Untuk itu saran dan kritik yang

membangun diharapkan dalam penyempurnaan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan hal yang bermanfaat dan menambah wawasan bagi pembaca dan khususnya bagi penulis juga.

Surabaya, 29 Maret 2018

**Chusnul Ayu Ningrum**



# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KUALITAS PRODUK DISPANSER AIR ADVANCE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PT SEMANGAT SEJAHTERA BERSAMA SURABAYA**

## *ABSTRACT*

*(1) Is the quality of service, price and product quality affect the consumer satisfaction at PT. Prosperity with Surabaya?, to determine the effect of service quality, price and product quality whether it has a simultaneous influence on customer, Quality of service, price and product quality simultaneously affect the customer satisfaction of PT. Semangat Sejahtera Bersama Surabaya (2) The technique of determining sample size can be categorized into two types, namely for the number of known population and the number of unknown population. This research, using random sampling proportionate and area (cluster) sampling, by dividing the cluster of North Surabaya, East Surabaya, West Surabaya, South Surabaya, Central Surabaya. With sample 50 consumers of advanced water dispenser and data collection techniques using interview systems, questionnaires and documentation data analysis methods used are validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression analysis, coefficient of determination, t test and F test, (3) Based on data analysis, the influence of service quality has a significant effect on customer satisfaction, while price and product quality have no effect on customer satisfaction and The discussion of the quality of service is very influential because the quality of service is good does not disappoint for the price and quality of the product is less in accordance with what is obtained the price offered is too expensive and the quality of the resulting product is still less satisfactory because of frequent damage to the product. (4) Conclusion of service quality more influence to consumer satisfaction compared with price and quality of product offered. And advice for Advance Parties should be more able to determine the price in accordance with the quality of the product so that consumers are not disappointed with the price paid and the quality of products contained in Advance.*

## RANGKUMAN

Apakah kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT. Semangat Sejahtera Bersama Surabaya ? dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk apakah mempunyai pengaruh yang simultan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Semangat Sejahtera Bersama Surabaya dan Kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen PT. Semangat Sejahtera Bersama Surabaya. (2) Teknik menentukan ukuran sample dapat dikategorikan menjadi dua jenis, yaitu untuk jumlah populasi diketahui dan jumlah populasi tidak diketahui. Dalam penelitian ini, menggunakan sampel random proportionate and area (cluster) sampling, dengan cara membagi pada cluster Surabaya Utara, Surabaya Timur, Surabaya Barat, Surabaya Selatan, Surabaya Pusat. Dengan sample 50 konsumen dispenser air advance dan teknik pengumpulan datanya menggunakan sistem wawancara, angket dan dokumentasi dan metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi, uji t dan uji F (c) Berdasarkan hasil analisis data pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan harga dan kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan Pembahasan kualitas layanan sangat berpengaruh karena kualitas layanannya baik tidak mengecewakan untuk harga dan kualitas produk kurang sesuai dengan apa yang didapat harga yang ditawarkan terlalu mahal dan kualitas produk yang dihasilkan masih kurang memuaskan karena sering terjadi kerusakan pada produk. (4) Kesimpulan kualitas pelayanan lebih berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dibandingkan dengan harga dan kualitas produk yang ditawarkan. Dan saran untuk Pihak Advance seharusnya lebih dapat menentukan harga yang sesuai dengan kualitas produk agar konsumen tidak kecewa dengan harga yang dibayar dan kualitas produk yang terdapat di Advance.

## RANGKUMAN

Apakah kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT. Semangat Sejahtera Bersama Surabaya ? dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk apakah mempunyai pengaruh yang simultan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Semangat Sejahtera Bersama Surabaya dan Kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen PT. Semangat Sejahtera Bersama Surabaya. (2) Teknik menentukan ukuran sample dapat dikategorikan menjadi dua jenis, yaitu untuk jumlah populasi diketahui dan jumlah populasi tidak diketahui. Dalam penelitian ini, menggunakan sampel random proportionate and area (cluster) sampling, dengan cara membagi pada cluster Surabaya Utara, Surabaya Timur, Surabaya Barat, Surabaya Selatan, Surabaya Pusat. Dengan sample 50 konsumen dispenser air advance dan teknik pengumpulan datanya menggunakan sistem wawancara, angket dan dokumentasi dan metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi, uji t dan uji F (c) Berdasarkan hasil analisis data pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan harga dan kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan Pembahasan kualitas layanan sangat berpengaruh karena kualitas layanannya baik tidak mengecewakan untuk harga dan kualitas produk kurang sesuai dengan apa yang didapat harga yang ditawarkan terlalu mahal dan kualitas produk yang dihasilkan masih kurang memuaskan karena sering terjadi kerusakan pada produk. (4) Kesimpulan kualitas pelayanan lebih berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dibandingkan dengan harga dan kualitas produk yang ditawarkan. Dan saran untuk Pihak Advance seharusnya lebih dapat menentukan harga yang sesuai dengan kualitas produk agar konsumen tidak kecewa dengan harga yang dibayar dan kualitas produk yang terdapat di Advance.

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| Halaman Sampul                         |      |
| Halaman Judul .....                    | i    |
| Halaman Pengesahan Skripsi .....       | ii   |
| Halaman Pengesahan Ujian Skripsi ..... | iii  |
| Surat Pernyataan Anti Plagiat .....    | iv   |
| Halaman Motto .....                    | v    |
| Kata Pengantar .....                   | vi   |
| Abstract .....                         | viii |
| Daftar Isi .....                       | x    |
| Daftar Tabel .....                     | xii  |
| Daftar Gambar .....                    | xiii |
| Daftar Grafik .....                    | xiv  |

### **BAB I PENDAHULUAN**

|                              |   |
|------------------------------|---|
| 1.1 Latar Belakang .....     | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah .....  | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....  | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian ..... | 5 |

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

|  |    |
|--|----|
| 2.1 Landasan Teori .....               | 7  |
| 2.1. Manajemen Pemasaran .....         | 7  |
| 2.1.2 Fungsi Manajemen Pemasaran ..... | 10 |
| 2.1.3 Harga .....                      | 15 |
| 2.1.4 Kualitas Produk .....            | 18 |
| 2.1.5 Kepuasan Konsumen .....          | 25 |
| 2.1.6 Hubungan Antar Variabel .....    | 29 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....         | 31 |
| 2.3 Kerangka Konseptual .....          | 37 |

### **BAB III METODE PENELITIAN**

|  |    |
|--|----|
| 3.1 Desain Penelitian.....                             | 39 |
| 3.2 Tempat dan Waktu .....                             | 40 |
| 3.3 Jenis dan Sumber Data .....                        | 40 |
| 3.4 Populasi dan Sampel .....                          | 41 |
| 3.5 Definisi Variabel dan Operasional .....            | 42 |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data .....                      | 50 |
| 3.7 Proses Pengolahan Data .....                       | 51 |
| 3.8 Teknik Pengujian Hipotesis dan Analisis Data ..... | 51 |
| <b>BAB IV KEADAAN UMUM PERUSAHAAN</b>                  |    |
| 4.1 Gambaran Umum Advance.....                         | 56 |
| 4.2 Visi dan Misi Advance Surabaya .....               | 57 |
| <b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>           |    |
| 5.1 Deskripsi Hasil Penelitian .....                   | 61 |
| 5.2 Analisis Data .....                                | 66 |
| 5.3 Hasil Pengujian Hipotesis .....                    | 72 |
| 5.4 Pembahasan Hasil Pengujian .....                   | 77 |
| <b>BAB VI SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN</b>            |    |
| 6.1 Simpulan .....                                     | 79 |
| 6.2 Implikasi.....                                     | 80 |
| 6.3 Saran.....   | 82 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                   | 83 |
| LAMPIRAN   |    |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| 5.1 Responden Jenis Kelamin .....                     | 61 |
| 5.2 Responden Tabel Umur .....                        | 62 |
| 5.3 Responden Pendidikan.....                         | 62 |
| 5.4 Kualitas Layanan .....                            | 63 |
| 5.5 Frekuensi Harga.....                              | 63 |
| 5.6 Kualitas Produk.....                              | 64 |
| 5.7 Kepuasan Konsumen .....                           | 65 |
| 5.8 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan .....        | 66 |
| 5.9 Uji Validitas Harga .....                         | 67 |
| 5.10 Uji Validitas Kualitas Produk .....              | 67 |
| 5.11 Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....             | 68 |
| 5.12 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian..... | 68 |
| 5.13 Koefisien Regresi Linier Berganda.....           | 71 |
| 5.14 Anova.....                                       | 72 |
| 5.15 R Square (Model Summary) .....                   | 75 |
| 5.16 Coefficients <sup>a</sup> .....                  | 76 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|  |    |
|--|----|
| 2.3 Kerangka Konseptual .....            | 37 |
| 4.3 Struktur Organisasi Perusahaan ..... | 60 |

## **DAFTAR GRAFIK**

|  |    |
|--|----|
| 5.1 Uji Normalitas P-P Plot Regression Standarclized Residen ..... | 70 |
|--|----|