

SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PELANGGAN SPBU SHELL PANDEGILING SURABAYA**



Oleh :

IQBAL SHEVA HAIDAR

NBI : 1211900166

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2024

SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PELANGGAN SPBU SHELL PANDEGILING SURABAYA**



Oleh:

Iqbal Sheva Haidar

NBI: 1211900166

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2024

SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PELANGGAN SPBU SHELL PANDEGILING SURABAYA**

Oleh:

Iqbal Sheva Haidar

NBI: 1211900166

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

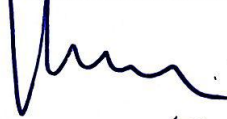
2024

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Nama Lengkap : Iqbal Sheva Haidar
NBI : 1211900166
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan SPBU Shell Pandegiling Surabaya

Surabaya, 13 Maret 2024

Mengetahui/Menyetujui
Dosen Pembimbing



Drg. Pramita Studiviany Soemadijo, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal 12, Januari, 2024.

TIM PENGUJI:

1. Dr. Riyadi Nugroho, M.M.

-Ketua



2. Drg. Pramita Studiviany Soemadijo, M.M

-Anggota



3. Dr. I Dewa Ketut Raka Ardiana, M.M.

-Anggota



Mengesahkan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Dekan,



Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA.

NPP: 20220.93.0319

LEMBAR SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama Lengkap : Iqbal Sheva Haidar (L)
2. NBI : 1211900166
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Manajemen
5. NIK (KTP) : 3578131111000003
6. Alamat Rumah : Jl. Demak Jaya 3/21 Surabaya

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul:

PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PELANGGAN SPBU SHELL PANDEGILING SURABAYA

Adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan, dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadur dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa artikel, skripsi, tesis maupun disertasi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika di kemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan dosen pembimbing dan kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Surabaya, 19 April 2024

Yang membuat,



Iqbal Sheva Haidar



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

JL. SEMOLOWARU 45
SURABAYA TELP. 031 593
1800 (Ext. 311)

e-mail: perpus@untag-sby.ac.id

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

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Iqbal Sheva Haidar
NBI/ NPM : 1211900166
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : Skripsi/ ~~Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/ Praktek*~~

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

“Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan SPBU Shell Pandegiling Surabaya”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (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 : 3 Februari 2024

Yang Menyatakan,



Iqbal Sheva Haidar

*Coret yang tidak perlu

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya diberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan Program Sarjana Ekonomi dan menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kebanggan. Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing saya dalam menempuh pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya tujukan kepada:

1. Drg. Pramita Studiviany Soemadijo, M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
2. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI. Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama menempuh proses perkuliahan pada pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Dr. Ulfi Pristiana, M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk boleh melaksanakan penelitian. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.

Dengan segala kelebihan serta kekurangan yang ada, saya menyadari bahwa masih banyak cacat cela dalam skripsi ini dan saya terbuka menerima saran dan kritik untuk perbaikan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi saya dan para pembaca. Terima kasih.

Surabaya, 19 April 2024

Penulis



Iqbal Sheva Haidar

RINGKASAN

Indonesia adalah salah satu negara dengan jumlah penduduk terbanyak di dunia. Dengan banyaknya penduduk di Indonesia, mobilitas penduduk di Indonesia pun tinggi. Sebagian besar mobilitas sehari-hari dilakukan dengan menggunakan kendaraan pribadi, seperti sepeda motor dan mobil sehingga jumlah kepemilikan kendaraan pribadi di Indonesia sangat tinggi. Penggunaan kendaraan bermotor di Indonesia terus mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Tingginya penggunaan kendaraan bermotor memengaruhi konsumsi bahan bakar minyak dalam negeri. Tingginya konsumsi bahan bakar minyak tersebut juga memunculkan persaingan produsen bahan bakar minyak lain seperti Shell. Persaingan pasar produsen bahan bakar minyak ini membuat perusahaan berusaha untuk memenuhi kepuasan pelanggannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi harga, kualitas pelayanan, dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Metode dalam pengambilan sampel adalah *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan sampel sebesar 96 responden yang. Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian diperoleh persepsi harga, kualitas pelayanan, dan kualitas produk secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan SPBU Shell Pandegiling Surabaya.

SUMMARY

Indonesia is one of the most populous countries in the world. With so many people in Indonesia, the mobility of the population in Indonesia is also high. Most of the daily mobility is done by using private vehicles, such as motorcycles and cars, so the number of private vehicle ownership in Indonesia is very high. The use of motorized vehicles in Indonesia continues to increase from year to year. The high use of motorized vehicles affects domestic fuel oil consumption. The high consumption of fuel oil has also led to competition from other fuel oil producers such as Shell. This market competition for fuel oil producers makes companies strive to meet customer satisfaction.

This study aims to determine the effect of perceived price, service quality, and product quality on customer satisfaction. This research uses a quantitative approach with a quantitative descriptive research type. The sampling method is non-probability sampling with purposive sampling technique. This study used a sample of 96 respondents. The instrument in this study was a questionnaire. The data analysis method uses multiple linear regression analysis. The results showed that price perception, service quality, and product quality simultaneously had a significant effect on customer satisfaction at Shell Pandegiling gas stations in Surabaya.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini dilakukan guna melihat seberapa jauh pengaruh persepsi harga, kualitas pelayanan, dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada SPBU Shell Pandegiling Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah pelanggan SPBU Shell Pandegiling Surabaya. Metode dalam pengambilan sampel adalah *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan sampel sebesar 96 responden yang pelanggan SPBU Shell Pandegiling Surabaya. Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS versi 25. Dari hasil uji secara parsial diperoleh persepsi harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, serta uji secara simultan diperoleh persepsi harga, kualitas pelayanan, dan kualitas produk secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan SPBU Shell Pandegiling Surabaya.

Kata kunci: Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The purpose of this research was conducted to see how far the effect of price perceptions, service quality, and product quality on customer satisfaction at Shell Pandegiling Surabaya gas stations. This study uses a quantitative approach with a descriptive quantitative research type. The population of this research is Shell Pandegiling Surabaya gas station customers. The sampling method is non-probability sampling with purposive sampling technique. This study used a sample of 96 respondents who are customers of Shell Pandegiling Surabaya gas stations. The instrument in this study was a questionnaire. The data analysis method uses multiple linear regression analysis with the help of the SPSS version 25 program. From the partial test results obtained, price perceptions partially have a significant effect on customer satisfaction, service quality partially has a significant effect on customer satisfaction, product quality partially has a significant effect on customer satisfaction, and simultaneous tests obtained price perceptions, service quality, and product quality simultaneously have a significant effect on customer satisfaction at Shell Pandegiling Surabaya gas stations.

Keywords: *Price Perception, Service Quality, Product Quality, Customer Satisfaction*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	iv
RINGKASAN	viii
<i>SUMMARY</i>	ix
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Praktis	6
1.4.2 Manfaat Akademis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Manajemen Pemasaran	8
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	8
2.1.3 Persepsi Harga (X1).....	8
2.1.4 Kualitas Pelayanan (X2)	13
2.1.5 Kualitas Produk (X3).....	14
2.1.6 Kepuasan Pelanggan (Y)	16
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Kerangka Konseptual	25

2.4 Hipotesis Penelitian.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Desain Penelitian.....	27
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	28
3.3.1 Data Primer.....	28
3.3.2 Data Sekunder.....	28
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	28
3.4.1 Populasi Penelitian.....	28
3.4.2 Sampel Penelitian.....	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.6 Definisi Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	30
3.6.1 Definisi Variabel.....	30
3.6.2 Definisi Operasional Variabel.....	33
3.7 Uji Instrumen.....	34
3.7.1 Uji Validitas.....	34
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	35
3.8 Uji Asumsi Klasik.....	36
3.8.1 Uji Normalitas.....	36
3.8.2 Uji Multikolinearitas.....	36
3.8.3 Uji Heteroskedastisitas.....	37
3.9 Regresi Linear Berganda.....	37
3.10 Uji Hipotesis.....	38
3.10.1 Uji Parsial (Uji t).....	38
3.10.2 Uji Simultan (Uji F).....	39
3.11 Koefisien Determinasi (R^2).....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Gambaran Umum.....	41
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	42
4.2.1 Deskripsi Berdasarkan Karakteristik Responden.....	43
4.2.2 Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
4.2.3 Deskripsi Berdasarkan Usia.....	44

4.2.4 Deskripsi Berdasarkan Pekerjaan	44
4.2.5 Deskripsi Berdasarkan Jenis Kendaraan.....	45
4.2.6 Deskripsi Berdasarkan Jenis Bahan Bakar	45
4.3 Pengujian	46
4.3.1 Uji Validitas	46
4.3.2 Uji Reliabilitas	47
4.3.3 Uji Normalitas.....	48
4.3.4 Uji Multikolinearitas.....	49
4.3.5 Uji Heterokedastisitas	50
4.3.6 Uji Regresi Linear Berganda	51
4.3.7 Uji Parsial (Uji t).....	53
4.3.8 Uji Simultan (Uji F).....	54
4.3.9 Koefisien Determinasi (R^2).....	55
4.4 Pembahasan	56
4.4.1 Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	56
4.4.2 Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	57
4.4.3 Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	59
4.4.4 Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	60
4.5 Implikasi Penelitian.....	62
4.6 Keterbatasan Penelitian	62
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	64
5.1 Simpulan.....	64
5.2 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	25
Gambar 4.1 Grafik Normal Probability Plot	48

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.2 Deskripsi Berdasarkan Usia	44
Tabel 4.3 Deskripsi Berdasarkan Pekerjaan.....	44
Tabel 4.4 Deskripsi Berdasarkan Jenis Kendaraan	45
Tabel 4.5 Deskripsi Berdasarkan Jenis Bahan Bakar.....	45
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas	46
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	49
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	50
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heterokedastisitas	51
Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	52
Tabel 4. 12 Hasil Uji t	53
Tabel 4. 13 Hasil Uji F	55
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	69
Lampiran 2 Rekap Jawaban Responden Persepsi Harga	74
Lampiran 3 Rekap Jawaban Responden Kualitas Pelayanan.....	76
Lampiran 4 Rekap Jawaban Responden Kualitas Produk.....	78
Lampiran 5 Rekap Jawaban Responden Kepuasan Pelanggan	80
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas X1 Persepsi Harga.....	83
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	83
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X3).....	84
Lampiran 9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	84
Lampiran 10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Harga (X3).....	85
Lampiran 11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	85
Lampiran 12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X3).....	85
Lampiran 13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	85
Lampiran 14 Hasil Uji Normalitas Grafik Normal Probability Plot.....	86
Lampiran 15 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	86
Lampiran 16 Hasil Uji Multikolinieritas.....	87
Lampiran 17 Hasil Uji Heterokedastisitas	87
Lampiran 18 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	87
Lampiran 19 Hasil Uji t.....	88
Lampiran 20 Hasil Uji F	88
Lampiran 21 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	88
Lampiran 22 Kartu Bimbingan Skripsi	89