

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA EXTERIOR STORE  
SURABAYA**



**Oleh :**

**BADARUDIN FIRMANTIKA AHMAD**

**NBI : 1211600294**

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

**2020**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA EXTERIOR STORE  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan guna

Mendapat Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

**Oleh :**

**Badarudin Firmantika Ahmad**

**NBI : 1211600294**

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

**2020**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Lengkap : Badarudin Firmantika Ahmad  
NBI : 1211600294  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Prodi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Pelayanan  
Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Exterior Store  
Surbaya

Surabaya, 25 Juni 2020

Mengetahui / Menyetujui

Pembimbing,



**Drs. Ec. Rudy Santoso, MM**

## LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan 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 :

**TIM PENGUJI :**

**TANDA TANGAN :**

1. Dr. Nanis Susanti, MM

- Ketua



2. Drs. Ec. Rudy Santoso, MM

- Anggota



3. Ida Ayu Nuh Kartini, MM

- Anggota



**Mengesahkan,**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Dekan,**



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

**NPP. 20220.93.0319**

## SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap (KTP) : Badarudin Firmantika Ahmad (Laki-laki)
2. NBI : 1211600294
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Manajemen
5. NIK (KTP) : 3578041710970001
6. Alamat Rumah : Darmorejo III / 25N Surabaya

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

“PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA EXTERIOR STORE SURABAYA”

Adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bkan merupakan hasil plagiat atau menyaln atau menyadur dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis maupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebernarnya, jika dikemudian 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 Fak. Ekonomi dan Bisnis Untag Surabaya.

Surabaya, 25 Juni 2020  
Yang Membuat,



**(Badarudin Firmantika Ahmad)**



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 : .....  
 NBI : .....  
 Fakultas : .....  
 Program Studi : .....  
 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 Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul :

.....  
 .....  
 .....

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 : .....

Yang Menyatakan,



( Badarudin Firmantika Ahmad)

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa 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 tunjukkan kepada :

1. Bapak Drs. Ec. Rudy Santoso, MM selaku dosen pembimbing saya yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan, dan 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.
2. Bapak 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.
3. Bapak Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan fasilitas yang telah diberikan kepada saya selama menempuh proses perkuliahan pada pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945.
4. Ibu Dr. Ec. Ulfi Pristiana, M.Si. Selaku Kepala Program Studi Manajemen, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan dan memperbolehkan saya untuk melaksanakan penelitian.
5. Kedua orang tua saya yang telah membiayai kuliah saya dan mendukung saya untuk menambah ilmu di bangku kuliah sampai mendapat gelar sarjana

6. Seluruh Staff dan Karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah membantu saya dari awal perkuliahan hingga ujian skripsi ini.
7. Teman-teman saya khususnya teman kuliah (Kevin, Tomi, Dzikri, Reyhan, Aldi, Kevin Marcel) yang selalu membantu dan menyemangati saya dari awal perkuliahan di semester 1 sampai pembuatan skripsi ini selalu bersama dan saling membantu satu sama lain.
8. Seluruh sahabat dari teman SMA sampai teman kuliah yang selalu mendengarkan cerita hidup sampai sambutan saya dalam pembuatan skripsi ini.

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. Moto saya adalah *“Orang berilmu tentu memiliki kepribadian tangguh, yang bisa membawa diri, keluarga dan orang lain menuju kebahagiaan, serta bernilai manfaat bagi sesama”*.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi saya dan para pembaca. Terima kasih.

Surabaya, 25 Juni 2020

Penulis



## RINGKASAN

Exterior Store Surabaya merupakan salah satu industri kecil menengah yang ada di Surabaya. Bertempat di Jalan Sukomanunggal No. 124, Kecamatan Sukomanunggal, Kota Surabaya. Industri kecil menengah ini memproduksi dan menjual beragam kebutuhan pakaian dan aksesoris seperti kemeja, *T-shirt*, jaket, celana, sepatu, dompet, gelang, hingga jam tangan yang terorientasi untuk memenuhi kebutuhan tren anak muda. Produk yang dipasarkan di distro tersebut tidak hanya produk hasil karya sendiri namun juga ada produk titipan dari *clothingan* yang lain.

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai sesuai dengan rumusan masalah yang telah dipaparkan yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Exterior Store Surabaya. Dalam penelitian ini terdapat populasi sebanyak 900 konsumen, dengan jumlah sampel 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan jenis accidental sampling. Teknik analisa data yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Pada hasil temuan analisis menyimpulkan bahwa semua variabel bebas dari kualitas produk (X1), Harga (X2), dan pelayanan (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) dan yang paling berpengaruh signifikan diantara ketiga variabel bebas adalah kualitas produk (X1) terhadap kepuasan konsumen (Y).

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA EXTERIOR STORE SURABAYA**

Exterior Store Surabaya merupakan salah satu industri kecil menengah yang ada di Surabaya. Bertempat di jalan Sukomanunggal No. 124, Kecamatan Sukomanunggal, Kota Surabaya. Industri kecil menengah ini memproduksi dan menjual beragam kebutuhan pakaian dan aksesoris seperti kemeja, *T-shirt*, jaket, celana, sepatu, dompet, gelang, hingga jam tangan yang terorientasi untuk memenuhi kebutuhan tren anak muda. Produk yang dipasarkan di distro tersebut tidak hanya produk hasil karya sendiri namun juga ada produk titipan dari *clothingan* yang lain.

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai sesuai dengan rumusan masalah yang telah dipaparkan yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Exterior Store Surabaya. Dalam penelitian ini terdapat populasi sebanyak 900 konsumen, dengan jumlah sampel 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan jenis accidental sampling. Teknik analisa data yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Pada hasil temuan analisis menyimpulkan bahwa semua variabel bebas dari kualitas produk (X1), Harga (X2), dan pelayanan (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) dan yang paling berpengaruh signifikan diantara ketiga variabel bebas adalah kualitas produk (X1) terhadap kepuasan konsumen (Y).

**Kata kunci : Kualitas Produk, Harga, Layanan, Kepuasan Konsumen..**

## **ABSTRACT**

### **EFFECT OF PRODUCT QUALITY, PRICE, AND SERVICE TO CONSUMER SATISFACTION IN EXTERIOR STORE SURABAYA**

Exterior Store Surabaya is one of the small and medium industries in Surabaya. Located on Sukomanunggal Street No. 124, Sukomanunggal District, Surabaya City. This small and medium industry sells a variety of clothing and accessories needs such as shirts, T-shirts, jackets, pants, shoes, wallets, bracelets, to watches that are oriented to meet the needs of young people's trends. The products marketed at the distro are not only products made by themselves, but there are also products from other clothings.

The research objectives to be achieved in accordance with the formulation of the problems that have been presented are to find out the effect of product quality, price, and service on consumer satisfaction at Surabaya's Exterior Store. In this study there are a population of 900 consumers, with a total sample of 100 respondents. The sampling technique uses non-probability sampling with the type of accidental sampling. The data analysis technique used is multiple linear regression.

The results of the analysis conclude that all independent variables of product quality (X1), price (X2), and service (X3) have a significant effect on customer satisfaction (Y) and the most significant influence among the three independent variables is product quality (X1) consumer satisfaction (Y).

**Keywords: Product Quality, Price, Service, Consumer Satisfaction.**

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI .....	iv
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT .....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
RINGKASAN .....	ix
ABSTRAK .....	x
ABSTRACT .....	xi
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	5
1.3    Tujuan Penelitian.....	5
1.4    Manfaat Penelitian.....	5
BAB II.....	7
2.1    Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	7
2.1.1    Manajemen .....	7
2.1.2    Pemasaran.....	7
2.1.3    Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.4    Bauran Pemasaran.....	9
2.1.5    Kualitas Produk .....	10
2.1.6    Harga .....	13
2.1.7    Pelayanan .....	19
2.1.8    Kepuasan Konsumen.....	21
2.1.9    Penelitian Terdahulu .....	23

2.2	Hubungan Antar Variabel .....	26
2.2.1	Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	26
2.2.2	Hubungan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....	26
2.2.3	Hubungan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	27
2.3	Kerangka Konseptual .....	28
2.4	Hipotesis Penelitian.....	28
BAB III.....		29
3.1	Desain Penelitian.....	29
3.2	Tempat dan Waktu .....	29
3.2.1	Tempat.....	29
3.2.2	Waktu .....	29
3.3.....		29
3.3.1.....		29
3.3.2	Sumber Data.....	30
3.4	Populasi dan Sampel .....	30
3.4.1	Populasi .....	30
3.4.2	Sampel.....	30
3.4.3	Teknik Sampling .....	31
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.6	Definisi Variabel dan Devinisi Operasional.....	32
3.6.1	Definisi Variabel .....	32
3.6.1.2	Variabel Dependen (Variabel Teri .....	33
3.6.2	Definisi Operasional.....	33
3.7	Proses Pengelolaan Data .....	34
3.8	Metode Analisis Data .....	35
3.9	Teknik Pengujian Hipotesis dan Analisis Data .....	35
3.9.1	Teknik Pengujian Hipotesis.....	35
3.9.2	Analisis Data .....	38
BAB IV .....		43
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	43

4.2	Deskripsi Hasil Penelitian .....	43
4.2.1	Karakteristik Responden .....	43
4.3	Uji Instrumen .....	45
4.3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	45
4.4	Analisis data .....	49
4.4.1	Analisis Regresi Linear .....	49
4.4.2	Koefisiensi Determinasi .....	50
4.4.3	Koefisiensi Korelasi Berganda .....	50
4.5	Pengujian Hipotesis .....	51
4.5.1	Uji Regresi Secara Simultan (Uji F).....	51
4.5.2	Uji regresi Secara Parsial (Uji T) .....	52
4.6	Pembahasan Hasil Temuan Penelitian .....	53
4.6.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	53
4.6.2	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....	53
4.6.3	Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	53
4.6.4	Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	54
4.7	Implikasi Penelitian.....	54
4.8	Keterbatasan Penelitian .....	54
BAB V	.....	57
5.1	Simpulan .....	57
5.2	Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	.....	59
LAMPIRAN	.....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual .....	28
---------------------------------------	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Jawaban Responden .....	32
Tabel 3.2. Interpretasi Nilai Korelasi .....	40
Tabel 4.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.2. Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.3. Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	45
Tabel 4.4. Hasil uji validitas variabel kualitas produk .....	46
Tabel 4.5. Hasil uji validitas variabel harga.....	46
Tabel 4.6. Hasil uji validitas variabel pelayanan.....	47
Tabel 4.7. Hasil uji validitas variabel kepuasan konsumen.....	47
Tabel 4.8. Hasil uji reliabilitas kualitas produk, harga, dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen .....	48
Tabel 4.9. Hasil Regresi Terhadap Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Dependen.....	49
Tabel 4.10. Hasil Koefisiensi Determinasi.....	50
Tabel 4.11. Perhitungan Uji F (Simultan) .....	51
Tabel 4.12. Perhitungan Uji T (Parsial) .....	52



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	62
Lampiran 2. Data Tabulasi Jawaban Responden.....	65
Lampiran 3. Data Penghitungan SPSS .....	67
Lampiran 4. Kartu Bimbingan.....	81
Lampiran 5. Surat Ijin Penelitian.....	82