

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,  
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Kasus Pada Pelanggan Kedai Kober Mie Setan  
Semolowaru Nomor 5 Surabaya)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Bisnis**



Oleh :

**SITI FADILA**

**NIM : 1121408108**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2018**

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

**(Studi Kasus Pada Pelanggan Kedai Kober Mie Setan  
Semolowaru Nomor 5 Surabaya)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Bisnis**



Oleh :

**SITI FADILA**

**NIM : 1121408108**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2018**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama** : SITI FADILA  
**NIM** : 1121408108  
**Judul** : **PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,  
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Kasus Pada Pelanggan Kedai Kober Mie Setan  
Semolowaru Nomor 5 Surabaya)**

**Surabaya, 03 Juli 2018**

**Mengetahui,**

**Disetujui Oleh,**

**Dekan**

**Dosen Pembimbing**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Dr. Endro Tjahjono, MM**

**Dr. Endro Tjahjono, MM**

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal :

**DEWAN PENGUJI :**

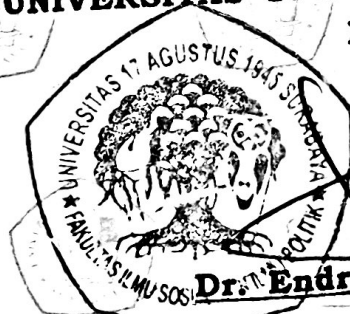
1. Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM  
Ketua

2. Drs. Ute Chairus Nasution, MS  
Anggota

3. Dra. Hj. Diana Juni Mulyati, MM  
Anggota



Mengesahkan  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**  
Dekan,



Dr. Endro Tjahjono, MM

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Siti Fadila  
NPM : 1121408108  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada Pelanggan Kedai Kober Mie Setan Semolowaru Nomor 5 Surabaya).

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 03 Juli 2018  
Yang membuat Pernyataan



(Siti Fadila)

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

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya :

Nama : SITI FADILA

Nomor Mahasiswa : 1121408108

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul :

Pengaruh budaya Arab, Kualitas Pendidikan, dan Warga terhadap Kepuasan Pelanggan. (Studi kasus pada pelanggan kedai kober mie setan Semolowaru no-5 Surabaya

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan demikian saya memberikan kepada Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya hak untuk menyimpan, me-ngalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Surabaya

Pada tanggal : 03 - Juli - 2018

Yang menyatakan

(.....)  


(Siti Fadila)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas segala rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Kedai Kober Mie Setan Semolowaru Nomor 5 Surabaya )**.

Adapun tujuan penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan gelar Sarjana Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini terdapat kekurangan dan penulis dibantu oleh banyak pihak dalam menyelesaikan penelitian ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bpk Dr. Endro Tjahjono, MM selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Sekaligus Dosen pembimbing 1 yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan pada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Ni Made Indah Pertiwi, MM selaku Dosen Pembimbing 2 sekaligus ketua atau penguji 1 yang telah memberikan banyak bimbingan sampai penulis menyelesaikan Skripsi ini.
3. Bpk. Drs. Ute Chairus Nasution, MS selaku Dosen penguji 2 yang telah membantu memberikan bimbingan sehingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi ini.
4. Ibu Dra. Hj. Diana Juni Mulyati, MM selaku Dosen penguji 3 yang telah membantu memberi bimbingan sehingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi ini.
5. Bpk. Dr. IGN Anom Maruta, MM Selaku Dosen Wali penulis Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Bpk. Drs Agung Pujianto, MM selaku Ketua Program Studi Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
7. Semua Dosen Pengajar Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
8. Suami dan Orang Tua serta seluruh Keluarga Besar dan Sahabat-sahabat tercinta yang telah memberikan semangat, dukungan bantuan, dan do'anya.

9. Rekan-rekan Mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Angkatan 2014 juga semua rekan KKN 14 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan begitu banyak dukungan dan cerita dalam segala hal.
10. Kober Mie Setan Semolowaru selaku tempat penelitian saya, yang telah membantu atas kelancaran penelitian ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, baik yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih ada sejumlah kesalahan dan masih jauh dari kata sempurna dalam skripsi ini, namun penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun akan diterima dengan hati dan pikiran yang terbuka. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 03 juli 2018

Penulis

Siti Fadila



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan Kober Mie Setan Semolowaru. Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Kober Mie Setan Semolowaru. Metode pengambilan sampel menggunakan metode *Non probability sampling*, pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang atau pelanggan Kober Mie Setan Semolowaru. Tehnis pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada responden. Tehnis analisis data menggunakan pengujian yang meliputi uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi linier berganda, dan Pengujian hipotesis yang terdiri dari Uji simultan (uji F), Uji parsial (uji t), serta analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ). Hasil penelitian berdasarkan uji validitas menunjukkan bahwa seluruh instrument penelitian dikatakan valid dan reliable.

Berdasarkan pengujian secara simultan (Uji F) menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kober Mie Setan Semolowaru. Berdasarkan uji parsial (Uji t) menunjukkan bahwa seluruh variabel independen yang terdiri dari kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan Kober Mie Setan Semolowaru. Berdasarkan koefisien determinasi ( $R^2$ ) Angka *Adjusted R Square* menunjukkan hasil sebesar 0.742 menunjukkan bahwa 74,2% variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen dalam persamaan regresi. Sedangkan sisanya 25,8% dijelaskan oleh variabel lain diluar kedua variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

**Kata kunci:** Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan.

## Abstract

This study aims to determine the effect of product quality, service quality, and price to customer satisfaction Kober Mie Satan Semolowaru. The research design used is quantitative research. The population in this research is all customers of Kober Mie Satan Semolowaru. Sampling method using *Non-probability sampling method*, sampling in this research is 100 people or customer Kober Mie Satan Semolowaru. Technical data collection is done by distributing questionnaires to respondents. Technical analysis of data using data test which include test of validity and reliability, linear barganda regression analysis, and hypothesis testing consist of simultaneous test (F test), partial test (t test), and coefficient of determination analysis (R<sup>2</sup>). The results of research based on validity test show that all research instruments are said to be valid and reliable.

Based on the simultaneous test (Test F) shows that product quality, service quality, and price significantly influence customer satisfaction Kober Mie Satan Semolowaru. Based on partial test (t test) shows that all independent variables consisting of product quality, service quality, and price have a positive and significant effect on the dependent variable, namely customer satisfaction Kober Mie Setan Semolowaru. Based on the coefficient of determination (R<sup>2</sup>) the figure of Adjusted R Square shows a result of 0.742 indicating that 74.2% of the variables of customer satisfaction can be explained by the three independent variables in the regression equation. While the remaining 25.8% is explained by other variables outside the two variables used in this study.

**Key Word:** Product Quality, Service Quality, Price, Customer Satisfaction.

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan Skripsi .....	ii
Halaman Pengesahan Skripsi .....	iii
Halaman Pernyataan Keaslian.....	iv
Abstrak.....	v
Abstract.....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi .....	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Lampiran.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Penelitian.....	4
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Landasan Teori.....	14
2.3 Kerangka Dasar Pemikiran.....	28
2.4 Hipotesis .....	29
2.5 Definisi Konsep dan Operasional.....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
3.1 Rancangan Penelitian.....	32

3.2	Populasi dan Sampel.....	32
3.3	Pengukuran dan Instrumen Penelitian .....	33
3.4	Teknis Pengumpulan Data .....	36
3.5	Teknik Analisis Data .....	37
BAB IV PENYAJIAN, ANALISA, DAN PEMBAHASAN.....		43
4.1	Penyajian Data .....	43
4.2	Analisis Data.....	67
4.3	Pembahasan .....	73
BAB V PENUTUP.....		75
5.1	Kesimpulan.....	75
5.2	Rekomendasi.....	76
DAFTAR PUSTAKA .....		77
LAMPIRAN.....		80

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
Tabel 2.2 Definisi Konsep dan Operasional.....	30
Tabel 3.1 Pengukuran Skala Likert .....	34
Tabel 3.2 Instrumen Pengukuran Penelitian .....	35
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas.....	38
Tabel 3.4 Hasil Uji Reabilitas.....	39
Tabel 3.5 Interpretasi Uji Korelasi.....	41
Tabel 4.1 Tabulasi Data Responden .....	43
Tabel 4.2 Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
Tabel 4.3 Deskripsi Berdasarkan Usia Responden .....	56
Tabel 4.4 Deskripsi Berdasarkan Data Pekerjaan Responden.....	56
Tabel 4.5 Deskripsi Berdasarkan Data Pendapatan Responden .....	57
Tabel 4.6 Deskripsi Berdasarkan Jumlah Kunjungan Responden .....	58
Tabel 4.7 Interval Rasio .....	59
Tabel 4.8 Tanggapan Responden tentang Kualitas Produk.....	60
Tabel 4.9 Tanggapan Responden tentang Kualitas Pelayanan.....	62
Tabel 4.10 Tanggapan Responden tentang Harga .....	64
Tabel 4.11 Tanggapan Responden tentang Kepuasan Pelanggan .....	65
Tabel 4.12 Pengujian Analisis Linier Berganda.....	67
Tabel 4.13 Pengujian Korelasi .....	69
Tabel 4.14 Pengujian secara Simultan (Uji F) .....	70
Tabel 4.15 pengujian parsial (uji t).....	71
Tabel 4.16 Analisis Determinasi( $R^2$ ) .....	72

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	84
Lampiran 2 : Uji Validitas dan Reliabilitas.....	88
Lampiran 3 : Uji Regresi Linier Berganda.....	94
Lampiran 4 : Dokumentasi.....	97
Lampiran 5 : Lembar Kartu Bimbingan Penulisan Skripsi.....	100
Lampiran 6 : Lembar Perintah Revisi.....	104