

**ANALISIS PENGARUH PRODUK, HARGA DAN KUALITAS  
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PENGGUNA JASA PERSEWAAN PERALATAN PESTA  
DI UD. CITRA BAGAS SURABAYA**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Prasyarat**

**Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



OLEH :

**DENNI**

**15110021**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA**

**SURABAYA**

**2019**



## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang ditulis oleh DENNI dengan NPM 15110021

Telah diuji pada 09 Juli 2019

Dinyatakan LULUS oleh :

Ketua Tim Penguji



Drs. Bruno Hami Pahar, M.M

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

  


Thyophoida W.S.P S.E., M.M

Ketua Program Studi

  


Lilik Indrawati, S.E., M.M

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Denni

NPM : 15110021

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Produk, Harga dan Kualitas Layanan  
Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Persewaan  
Peralatan Pesta di UD Citra Bagus Surabaya

Dosen Pendamping,  
Tanggal 31 Juli 2019



(Dr. Maria Widyastuti, M.M.)

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Tanggal 31 Juli 2019



(Lilik Indrawati, S.E., M.M.)

# LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

## ANALISIS PENGARUH PRODUK, HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA PERSEWAAN PERALATAN PESTA DI UD. CITRA BAGAS SURABAYA

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan

Tim Penguji Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika

Jurusan Manajemen

Pada Hari Selasa, 09 Juli 2019

Disusun oleh :

Nama : Denni  
NPM : 15110021  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen

Tim Penguji :

Nama

1. Drs. Bruno Hami Pahar, M.M
2. Thyophoida W.S.P S.E., M.M
3. Dr. Maria Widyastuti, M.M



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Denni  
Fakultas : Ekonomi  
Program Studi : Manajemen  
Alamat Asli : Kertopaten 2/39  
No Identitas (KTP) : 3516082706940002

Adalah merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal , working paper atau bentuk lain yang dipublikasikan secara umum. Skripsi (Tugas Akhir) ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah saya memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya termasuk pencabutan gelar kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggungjawab dan integritas.

Surabaya, 31 Juli 2019

Hormat Saya,

BIJETERAI  
TEMPEL

701404AFF212578307

6000  
RUPIAH

Denni

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi dengan judul **“Analisis Pengaruh Produk, Harga, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di UD.Citra Bagus Surabaya”** dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk meraih derajat Sarjana Manajemen (S.M) program strata satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.

Penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada pihak –pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini dalam mengatasi kendala-kendala yang ada selama penelitian, diantaranya kepada:

1. Dr. Yustinus Budi Hermanto, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Darma Cendika Surabaya,
2. Thyophoida W.S.P S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi,
3. Lilik Indrawati, S.E., M.M selaku Kepala Program Studi (Kaprodi) Manajemen,
4. Dr. Maria Widyastuti, M.M selaku dosen pendamping yang telah memberikan banyak arahan dalam penyusunan skripsi penulis,
5. Drs. Bruno Hami Pahar, M.M selaku dosen wali yang telah memberikan arahan dalam perkuliahan selama 8 (delapan) semester,
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi yang telah membantu dalam memberikan ilmu yang berguna dalam penyusunan skripsi penulis,
7. Orang Tua penulis yang telah mendampingi, memberikan semangat dan dukungan kepada penulis,
8. Keluarga penulis yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dalam menyusun skripsi,
9. Devi Dian Amalia yang telah menemani, memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam penyusunan skripsi,



10. Kepada sahabat-sahabat saya Gayuh, Dea Pardede, Lius, Ricard, Pina, Viona, Made, Ervan, Cindy, Alena, Calvin dan Bu Meggy yang telah memberikan semangat agar tidak patah semangat dalam penyusunan skripsi,
11. Teman-teman angkatan 2015 yang telah menemani hari-hari penulis selama 4 (empat) tahun perkuliahan,
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan, semangat dan doa dalam menyelesaikan perkuliahan untuk mendapatkan gelas sarjana.

Sepandai pandainya tupai melompat pasti akan jatuh juga, demikian dengan penyusunan skripsi ini memiliki kekurangan dimana kiranya pembaca dapat memberikan kritik dan saran guna memperoleh hasil yang lebih baik lagi. Dan kepada pihak –pihak peneliti selanjutnya kiranya dapat mengolah dan mendalami lagi variabel-variabel yang telah disebutkan oleh penulis. Atas perhatiannya penulis mengucapkan terima kasih.

Surabaya, 1 Juli 2019

Penulis



# DAFTAR ISI

**COVER**

**HALAMAN COVER**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**

**KATA PENGANTAR..... i**

**DAFTAR ISI..... iii**

**ABSTRAK .....x**

**BAB I PENDAHULUAN .....1**

1.1 Latar Belakang Masalah.....1

1.2 Rumusan Masalah .....8

1.3 Tujuan Penelitian .....8

1.4 Manfaat Penelitian .....8

1.4.1 Manfaat Teoritis.....8

1.4.2 Manfaat Praktis .....8

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....9**

2.1 Landasan Teori.....9

2.1.1 Produk.....9

2.1.1.1 Pengertian Produk .....9

2.1.1.2 Tingkatan Produk .....10

2.1.1.3 Klasifikasi Produk .....11

2.1.1.4 Siklus Produk .....11

2.1.1.5 Positioning Produk .....12

2.1.1.6 Cara Positioning Produk .....12

2.1.1.7 Kelompok Produk.....13

2.1.1.8 Dimensi Produk.....13

2.1.1.9 Indikator Produk.....14

2.1.2 Harga.....14

2.1.2.1 Pengertian Harga .....14

2.1.2.2 Tujuan Penetapan Harga .....15





2.1.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Penetapan Harga .....	16
2.1.2.4 Metode Penetapan Harga Untuk Produk Baru .....	17
2.1.2.5 Indikator Harga.....	18
2.1.3 Kualitas Layanan .....	19
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	19
2.1.3.2 Hal Yang Perlu Diperhatikan Dalam Kualitas Layanan .....	20
2.1.3.3 Dampak Positif Layanan Yang Baik .....	21
2.1.3.4 Strategi Meningkatkan Mutu Layanan .....	21
2.1.3.5 Indikator Kualitas Layanan .....	22
2.1.4 Kepuasan Pelanggan .....	23
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	23
2.1.4.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	24
2.1.4.3 Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	25
2.1.4.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	25
2.1.4.5 Indikator Kepuasan Pelanggan .....	26
2.1.5 Pengaruh Produk Dengan Kepuasan Pelanggan.....	27
2.1.6 Pengaruh Harga Dengan Kepuasan Pelanggan.....	27
2.1.7 Pengaruh Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pelanggan .....	27
2.2 Penelitian Terdahulu .....	28
2.2.1 Penelitian Terdahulu I.....	28
2.2.2 Penelitian Terdahulu II .....	29
2.2.3 Penelitian Terdahulu III.....	30
2.3 Rerangka Pemikiran .....	32
2.4 Kerangka Konseptual .....	33
2.5 Hipotesis Penelitian.....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
3.1 Objek Penelitian .....	34
3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data.....	34
3.2.1 Pendekatan Penelitian .....	34
3.2.2 Sumber Data.....	35
3.3 Variabel Penelitian .....	35
3.3.1 Variabel Independen atau Variabel Bebas .....	35



3.3.2 Variabel Dependen atau Variabel Terikat.....	36
3.4 Definisi Operasional dan Pengukurannya .....	36
3.4.1 Definisi Operasional Variabel.....	36
3.5 Populasi dan Sampel .....	38
3.5.1 Populasi.....	38
3.5.2 Sampel.....	38
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data .....	39
3.6.1 Metode .....	39
3.6.2 Teknik Analisis Data.....	40
3.6.2.1 Uji Validitas .....	40
3.6.2.2 Uji Reliabilitas.....	41
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	41
3.6.3.1 Uji Normalitas .....	42
3.6.3.2 Uji Multikolinearitas .....	42
3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	43
3.6.4 Regresi Linier Berganda .....	43
3.6.5 Koefisien Determinasi ( $r^2$ ) .....	44
3.6.6 Prosedur Pengujian Hipotesis .....	45
3.6.6.1 Uji t.....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>46</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	46
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	46
4.1.2 Visi Dan Misi .....	47
4.1.3 Struktur Organisasi .....	48
4.1.4 Job Description .....	49
4.2 Pembahasan Dan Analisis Data.....	52
4.2.1 Uji Validitas .....	52
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	53
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	54
4.2.3.1 Normalitas .....	54
4.2.3.2 Uji Multikolinieritas .....	54
4.2.3.3 Heteroskedastisitas .....	55



4.3.1 Regresi Linier Berganda .....	57
4.3.2 Koefisien Determinasi.....	59
4.3.3 Uji t .....	59
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>67</b>
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran.....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Pemasukkan Pelanggan Hotel Bintang 3 (***).....	6
Tabel 3.1	Skala Likert .....	39
Tabel 3.2	Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	45
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Untuk Semua Variabel .....	52
Tabel 4.2	Hasil Uji Reliabilitas Untuk Semua Variabel .....	53
Tabel 4.3	Hasil Uji Multikolinieritas Untuk Semua Variabel.....	55
Tabel 4.4	Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	57
Tabel 4.5	Hasil Koefisien Determinan.....	59
Tabel 4.6	Hasil Uji t.....	60



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Rerangka Pemikiran .....	32
Gambar 2.2	Kerangka Konseptual .....	33
Gambar 4.1	Struktur Organisasi UD. Citra Bagus .....	48
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas.....	54
Gambar 4.3	Hasil Uji Heterokedastisitas .....	56
Gambar 4.4	Kurva Distribusi Uji t Variabel Produk (X1).....	60
Gambar 4.5	Kurva Distribusi Uji t Variabel Harga (X2).....	63
Gambar 4.6	Kurva Distribusi Uji t Variabel Kualitas Layanan (X3) .....	65



## ABSTRAK

Persewaan alat pesta UD Citra Bagas yang mana merupakan unit dagang yang bergerak di bidang jasa persewaan peralatan pesta yang berlokasi di Perumahan Citra Sentosa Blok Q no 12-12A Surabaya. Unit bisnis ini berada di Surabaya barat yang berdiri sejak tahun 2009. UD Citra Bagas menyediakan berbagai alat-alat pesta yang digunakan diberbagai acara seperti piring, mangkuk, sendok, garpu, meja, kursi dan lain sebagainya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh produk, harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan UD.Citra Bagas Surabaya. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan pengguna jasa yang berjumlah 32 pelanggan dan semua diambil sebagai sampel maka sampelnya merupakan sampel jenuh.

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan program SPSS versi 22.0, dapat dikatakan bahwa semua item pernyataan valid dan semua variabel dinyatakan reliabilitas dengan hasil adjusted R square sebesar 0,354 atau 35,4% yang artinya, Produk (X1), Harga (X2), Kualitas layanan(X3) berkontribusi lemah terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), pada uji t didapatkan hasil sebagai berikut : produk berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan dimana nilai (X1) = -2,641 < -1,701 dengan tingkat signifikan 0,013 < 0,050, harga berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan dimana nilai (X2) = -3,732 < -1,701 dengan tingkat signifikan 0,001 < 0,050, kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dimana nilai (X3) = 0,591 < 1,701 dengan tingkat signifikan 0,559 > 0,050. Kesimpulannya adalah produk dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di UD.Citra Bagas Surabaya, sedangkan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di UD.Citra Bagas Surabaya.

Kata Kunci : Produk, Harga, kualitas layanan dan Kepuasan Pelanggan.



## ABSTRACT

Party equipment rental UD Citra Bagas which is a trading unit engaged in party equipment rental services located in Citra Sentosa Housing Block Q no 12-12A Surabaya. This business unit is located in West Surabaya which was established in 2009. UD Citra Bagas provides a variety of party tools used in various events such as plates, bowls, spoons, forks, tables, chairs and so forth.

This study aims to analyze the influence of products, prices and service quality on customer satisfaction UD. Citra Bagas Surabaya. The population in this study were service user customers totaling 32 customers and all were taken as samples, the samples were saturated samples.

Based on the results of managing the data with the SPSS version 22.0 program, it can be said that all items are valid statements and all variables are stated reliability with adjusted R square results of 0.354 or 35.4% which means, Products (X1), Price (X2), Service quality ( X3) contributes weakly to Customer Satisfaction (Y), in the t test the results are as follows: the product has a negative effect on customer satisfaction where the value (X1) = -2,641 <-1,701 with a significant level of 0.013 <0.050, price negatively affects customer satisfaction value (X2) = -3,732 <-1,701 with a significant level of 0.001 <0.050, service quality has no effect on customer satisfaction where the value (X3) = 0.591 <1.701 with a significant level of 0.559 > 0.050. The conclusion is the product and price affect customer satisfaction at UD. Citra Bagas Surabaya, while service quality does not affect customer satisfaction at UD. Citra Bagas Surabaya.

Keyword : Product, Price, Service Quality, and Customer Satisfaction.

