

**ANALISIS PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENYEWA JASA STAGE  
LIGHTING DI KABUPATEN JOMBANG**

**Studi kasus pada Azzka Stage Lighting Dusun Gedong Desa Gedong Ombo  
Kecamatan Ploso Kabupaten Jombang**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Diajukan Oleh :

**WILLYAM GALIH JUNIARISKA**

**NPM : 17420057**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA  
2021**

**ANALISIS PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENYEWA JASA STAGE  
LIGHTING DI KABUPATEN JOMBANG**

**Studi kasus pada Azzka Stage Lighting Dusun Gedong Desa Gedong Ombo  
Kecamatan Ploso Kabupaten Jombang**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Diajukan Oleh :

**WILLYAM GALIH JUNIARISKA**

**NPM : 17420057**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA  
2021**

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENYEWA JASA STAGE  
LIGHTING DI KABUPATEN JOMBANG**

**(Studi kasus pada Azzka Stage Lighting Dusun Gedong Desa Gedong Ombo  
Kecamatan Ploso Kabupaten Jombang)**

**Diajukan Oleh :**

**Wilyam Galih Juniariska**

**NPM : 17420057**

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

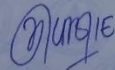
DOSEN PEMBIMBING I



**Dwi Indah Mustikorini, SE., MM, CRA**

Tanggal, 30 Juni 2021

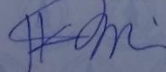
DOSEN PEMBIMBING II



**Husni Indrawati Wijaya Putri, SE., MM**

Tanggal, 30 Juni 2021

KETUA PROGRAM STUDI



**Dr. Kristiningsih, SE., M.Si.**

Tanggal, 30 Juni 2021

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENYEWA JASA STAGE  
LIGHTING DI KABUPATEN JOMBANG

(Studi kasus pada Azzka Stage Lighting Dusun Gedong Desa Gedong Ombo  
Kecamatan Ploso Kabupaten Jombang)

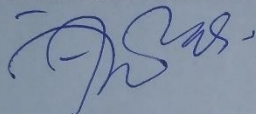
Dipersiapkan dan disusun oleh :

Willyam Galih Juniariska

NPM : 17420057

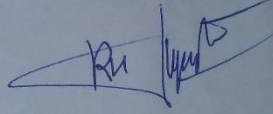
Susunan Dewan Penguji :

DOSEN PEMBIMBING I



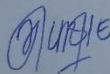
Dwi Indah Mustikorini, SE., MM, CRA

TIM PENGUJI I



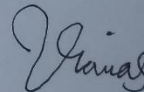
Drs. Ec. Redy Eko Hari Suprpto, MM

DOSEN PEMBIMBING II



Husni Indrawati Wijaya Putri, SE., MM

TIM PENGUJI II

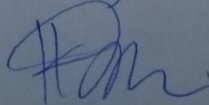


Evianah, SE., M.Si

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Tanggal, ... 23 - 08 - 2021



Dr. Kristiningsih, SE., M.Si.

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Willyam Galih Juniariska

NPM : 17420057

Alamat : Dusun. Gedong Desa. Gedong Ombo Kecamatan  
Ploso Kabupaten Jombang.

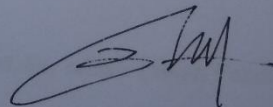
Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“ANALISIS PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENYEWA JASA STAGE LIGHTING DI KABUPATEN JOMBANG (Studi kasus pada Azzka Stage Lighting Dusun Gedong Desa Gedong Ombo Kecamatan Ploso Kabupaten Jombang)”**. Bebas dari plagiasi, demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan dengan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 06 September 2021

Yang bertanda tangan,



**Willyam Galih Juniariska**

NPM. 17420057

## KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terimakasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas karunia dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Penyewa Jasa Stage Lighting di Kabupaten Jombang (Studi Kasus pada Azzka Stage Lighting Dusun Gedong Desa Gedong Ombo Kecamatan Ploso Kabupaten Jombang)**”. Skripsi ini dibuat dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Penulis menyadari bahwa tanpa adanya motivasi, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan selesai tepat pada waktunya. Oleh sebab itu, dalam kesempatan ini dengan kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Sri Harmadji, selaku Rektor Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM., M.Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dr. Kristiningsih, SE., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Dwi Indah Mustikorini, SE., MM,CRA, Selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan, koreksi, pengetahuan, motivasi dan saran dalam penulisan skripsi ini.

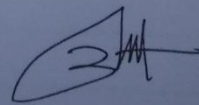


5. Ibu Husni Indrawati Wijaya Putri, SE.,MM, selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, koreksi, pengetahuan, motivasi dan saran dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Bambang Setyadarma, SE., M.Ak, selaku Dosen Wali Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu yang sangat berguna bagi penulis selama proses perkuliahan.
7. Bapak dan Ibu, Adik serta keluarga di Surabaya terimakasih atas cinta kasih yang telah kalian ajarkan kepada saya, hingga dapat saya terapkan saat ini.
8. Bapak dan Ibu sekeluarga di Jombang terimakasih atas dukungan, doa dan perhatiannya.

Penulis menyadari skripsi ini jauh dari kata sempurna, untuk itu saran dan kritik yang sifatnya membangun akan penulis terima dengan senang hati. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi setiap orang yang membacanya.

Surabaya, 14 Juli 2021

Penulis



**Willyam Galih Juniariska**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
1.5. Sistematika Skripsi.....	6
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1. Landasan Teori.....	8
2.2. Penelitian Sebelumnya .....	24



2.3. Hipotesis dan Model Analisis .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1. Pendekatan Penelitian .....	28
3.1.1. Jenis Penelitian.....	28
3.1.2. Subjek dan Objek Penelitian .....	29
3.1.3. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	29
3.2. Ruang Lingkup Penelitian.....	29
3.3. Populasi dan Sampel .....	30
3.4. Identifikasi Variabel.....	31
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	32
3.5.1. Pengukuran Variabel.....	37
3.6. Jenis dan Sumber Data .....	38
3.7. Prosedur Pengumpulan Data .....	39
3.7.1. Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.7.2. Teknik Pengujian Instrumen .....	39
3.8. Teknik Analisis .....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>50</b>
4.1. Gambaran Umum Subyek Penelitian.....	50
4.1.1. Sejarah Singkat.....	50
4.1.2. Struktur Organisasi.....	51
4.1.3. Slogan.....	53
4.1.4. Visi dan Misi Perusahaan.....	54
4.1.5. Keuangan.....	54

4.1.6. Harga .....	55
4.2. Hasil Penelitian .....	55
4.2.1. Karakteristik Responden .....	55
4.2.2. Teknik Pengujian Instrumen .....	58
4.2.3. Teknik Analisis Data.....	60
4.3. Analisis Model atau Pengujian Hipotesis .....	70
4.4. Pembahasan.....	72
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>76</b>
5.1. Kesimpulan .....	76
5.2. Saran.....	77
5.3. Keterbatasan.....	78

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
3.1	Definisi Operasional .....	35
3.2	Skala Likert .....	38
3.3	Skala Data Variabel Penelitian.....	42
4.1	Harga .....	55
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	56
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi .....	57
4.5	Hasil Uji Validitas.....	58
4.6	Hasil Uji Reliabilitas .....	59
4.7	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	60
4.8	Hasil Uji Multikolinieritas .....	61
4.9	Hasil Analisis Linier Berganda .....	62
4.10	Hasil Uji Determinasi.....	64
4.11	Hasil Uji (F) .....	64
4.12	Hasil Uji (t) .....	65

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
2.1	Model Konseptual .....	27
4.1	Struktur Organisasi <i>Azzka Stage Lighting</i> .....	51
4.2	<i>Azzka Stage Lighting</i> .....	53
4.3	Hasil Uji Heterokedasitas Scatterplot .....	68

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>No. Lampiran</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	80
Lampiran 2	Tabulasi Responden.....	86
Lampiran 3	Uji Validitas, Reliabilitas, Regresi Linier Berganda .....	96

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen, Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan adalah metode *Nonprobability sampling* yaitu dengan teknik *Accidental sampling*. Penelitian ini menggunakan sampel 100 responden. Teknik pengujian instrumen dalam penelitian ini adalah Uji Validitas dan Reliabilitas, sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis Regresi Linear Berganda, Uji Asumsi Klasik, Analisis Deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, Harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

**Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.**



## **ABSTRACT**

*The research aims to find out, The influence of price on customer satisfaction, The influence of service quality on customer satisfaction, The influence of price and quality of service on customer satisfaction. The type of this research was a quantitative one using the a survey method. The sampling technique used was an accidental sampling technique. This study used a sample of 100 respondents. The instrument testing techniques in this study were validity and reliability tests, while the data analysis techniques used were multiple linear regression analysis, classical assumption test, and descriptive analysis. The results of this study showed that: Price has a significant influence on customer satisfaction, Service quality has a significant influence on customer satisfaction, Price and service quality have a significant influential on customer satisfaction.*

***Keywords: price, service quality, customer satisfaction***

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Di Kabupaten Jombang banyak sekali perusahaan – perusahaan persewaan jasa *Stage Lighting*. Persaingan di bidang persewaan jasa *Stage Lighting* saat ini sangat ketat, sehingga para pengusaha sewa jasa *Stage Lighting* harus pandai - pandai dalam menarik minat para konsumennya. Konsumen dalam hal ini sangat berpengaruh terhadap kelangsungan usaha para pengusaha tersebut. Di dalam bisnis pelayanan sewa jasa *Stage Lighting*, yang paling berperan penting dalam kegiatan operasional adalah tarif yang sudah ditetapkan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen. Pelayanan kepada konsumen tersebut dapat berupa kemudahan dalam menyewa jasa *Stage Lighting*, keramahan para karyawan dalam menanggapi konsumen dan kualitas armada yang disewakan kepada para konsumen. Jadi, keempat faktor tersebut yang akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sehingga para konsumen akan mendapatkan kepuasan yang lebih maksimal.

Dalam perusahaan sewa jasa *Stage Lighting* tersebut, para pengusaha harus lebih pandai dalam menciptakan pelayanan kepada para konsumen, pembaharuan produk dan memperluas promosi. Bisnis sewa jasa *Stage Lighting* di Kabupaten Jombang saat ini sangat ramai.