

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRODUK SEPATU  
SANDAL EIGER DI TUNJUNGAN PLAZA SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



**Diajukan Oleh :**

**ENI TURISTIANA**

**NPM : 12420080**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

**2018**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Eni Turistiana

NPM : 12420080

Alamat : Jl. Ngesong dukuh kupang 2 no 57A Surabaya

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul "PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRODUK SEPATU SANDAL EIGER DI TUNJUNGAN PLAZA SURABAYA" adalah benar-benar karya saya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 8 Februari 2018

Yang membuat pernyataan



Eni Turistiana

12420080

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRODUK SEPATU  
SANDAL EIGER DI TUNJUNGAN PLAZA SURABAYA**

Diajukan oleh :

**ENI TURISTIANA**

NPM : 12420080

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH**

**DOSEN PEMBIMBING**



**NI KETUT YULIA A, SE., MM.**

Tanggal, 8 - 2 - 2018

**KETUA PROGRAM STUDI**



**DR. SITI DJAMILAH, SE., M.Si.**

Tanggal, 8 - 2 - 2018

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRODUK SEPATU  
SANDAL EIGER DI TUNJUNGAN PLAZA SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**ENI TURISTIANA**  
NPM : 12420080

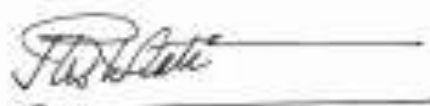
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



**NI KETUT YULIA A, SE., MM.,**

Anggota Dewan Penguji Lain



**PROF. DR. DRA. HJ. RUSWIATI, SE, MS**

Anggota Tim Penguji

  
**DEWI NURAINI, SE, MSM**

Skrripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar sarjana manajemen

Tanggal ...8-2-2018



**DR. SITI DJAMILAH, SE., M.Si.**  
Ketua Program Studi

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang selalu memberi Rahmat-Nya dan petunjuk membantu penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRODUK SEPATU SANDAL EIGER DI TUNJUNGAN PLAZA SURABAYA**

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan baik ditinjau dari segala aspek karena memang manusia tidak ada yang sempurna, dan diantara kesempurnaan manusia adalah kelebihan dan keistimewaan manusia yang saling melengkapi antara individu yang satu dengan yang lainnya maka, penulis menerima kritik dan saran yang membangun guna menambah wawasan yang lebih lanjut. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan juga ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. H. Sri Harmadji dr. SP, THT-KL.,(K) selaku rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Lestari, SE., MM Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dr. Siti Djamilah, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Ni Ketut Yulia Agustin, SE., MM selaku dosen pembimbing penyusunan skripsi.
5. Ibu Wiwik Herawati, SE., MM selaku Dosen Wali

6. Staf TU Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
7. Suamiku Serka Adi Haryudi, anakku Inara Munghny Haryudi, Ayah yang selama ini mendoakan dan mendukung saya agar cepat selesai dalam menempuh kuliah. Berkat do'a dan kasih sayang merekalah yang selalu membangkitkan Harapan si penulis, betapa aku inginkan mempersembahkan yang terbaik atas semua perjuangan yang engkau lakukan untuk cita-cita dan masa depanku".
8. Kakakku Eka dan Adikku Arik dan Afril yang selama ini selalu memberikan semangat dan motivasi dalam mengerjakan skripsi ini hingga selesai.
9. Teman- teman UWKS (Diana, Laila, Meyga, Tutut, Nila , dan Rias) yang selama ini selalu memberikan semangat dan motivasi dalam mengerjakan skripsi ini hingga selesai.

Demikian kata pengantar ini sebagai pembuka dari skripsi ini dan saran yang membangun selalu terbuka lebar untuk kesempurnaan dalam penulisan.

Surabaya, Januari 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
ABSTRAK .....	xv
ABSTRACT .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.5 Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Manajemen Pemasaran .....	12
2.1.1.1 Konsep Manajemen Pemasaran .....	13
2.1.1.2 Elemen Manajemen Pemasaran .....	16
2.1.2 Perilaku Konsumen .....	17
2.1.2.1 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen .....	18
2.1.3 Kualitas Produk.....	20
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Produk .....	20

2.1.3.2 Klarifikasi Produk .....	22
2.1.3.3 Dimensi Kualitas Produk.....	23
2.1.4 Harga .....	29
2.1.4.1 Pengertian Harga .....	29
2.1.4.2 Faktor-Faktor Penetapan Harga .....	31
2.1.4.3 Tujuan Penetapan Harga .....	32
2.1.4.4 Metode Penetapan Harga .....	33
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	34
2.1.5.1 Pengertian Kualitas Layanan .....	34
2.1.5.2 Dimensi Kualitas Layanan .....	35
2.1.5.3 Pendekatan Konsep Kualitas Layanan .....	39
2.1.5.4 Karakteristik Layanan .....	40
2.1.5.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan .....	42
2.1.6 Kepuasan Konsumen .....	42
2.1.6.1 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	42
2.1.6.2 Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen .....	43
2.1.6.3 Atribut – Atribut Kepuasan Konsumen .....	44
2.1.7 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	46
2.1.8 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....	47
2.1.9 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	47
2.2 Penelitian Sebelumnya .....	48
2.3 Hipotesis dan Model Analisis .....	49
2.3.1 Hipotesis .....	49
2.3.2 Model Analisis .....	49

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian .....	50
---------------------------------	----



3.2 Populasi dan Sampel Populasi dan Sampel .....	50
3.2.1 Populasi.....	50
3.2.2 Sampel .....	50
3.3 Identifikasi Variabel .....	51
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuranya .....	53
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	55
3.5.1 Jenis Data .....	55
3.5.2 Sumber Data .....	55
3.6 Prosedur Pengumpulan Data .....	56
3.7 Teknik Analisis .....	57
3.7.1 Uji Validitas.....	57
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	57
3.7.3 Uji Regresi Linier Berganda .....	60
3.7.4 Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ) .....	60
3.7.5 Pengujian Hipotesis .....	61
3.7.5.1 Uji Hipotesis 1 .....	61
3.7.5.2 Uji Hipotesis 2.....	62

#### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	65
4.1.1 Sejarah Perusahaan PT. Eigerindo Multi Produk Industri .....	65
4.1.2 Visi dan Misi Profil PT. Eigerindo Multi Produk Industri .....	66
4.1.3 Nilai-Nilai PT. Eigerindo Multi Produk Industri .....	67
4.2 Hasil Penelitian .....	67
4.2.1 Deskriptif Karakteristik Responden .....	67
4.2.1.1 Deskriptif Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	68
4.2.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	68
4.2.1.3 Deskriptif Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	69

4.2.1.4 Deskriptif Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	70
4.2.2 Deskriptisi Variabel Penelitian .....	70
4.2.2.1 Deskriptif Variabel Kualitas Produk .....	71
4.2.2.2 Deskriptif Variabel Harga .....	73
4.2.2.3 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan .....	73
4.2.2.4 Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen .....	74
4.3 Hasil Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	75
4.3.1 Hasil Uji Validitas .....	75
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	78
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	79
4.3.4 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ) .....	81
4.3.5 Pengujian Hipotesis .....	81
4.3.5.1 Hasil Pengujian Hipotesa 1.....	81
4.3.5.2 Hasil Pengujian Hipotesa 2.....	83
4.4 Pembahasan .....	87
<b>BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN</b>	
5.1 Simpulan .....	92
5.2 Saran .....	92
5.3 Keterbatasan .....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Indeks Eiger Sepatu Sandal Tahun 2015 - 2017 .....	5
Tabel 1.2 Penjualan Eiger Periode Bulan Januari – Desember 2017 .....	6
Tabel 1.3 Perbandingan Harga Sepatu Sandal Kompetitor Eiger .....	8
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	68
Tabel 4.2 Deskriptif Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	68
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	69
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	70
Tabel 4.5 Penentuan Kategori Rekapitulasi Responden Berdasarkan Nilai Rata .....	71
Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk ( $X_1$ )	72
Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Harga ( $X_2$ ).....	73
Tabel 4.8 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_3$ )	74
Tabel 4.9 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	75
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk ( $X_1$ ) .....	76
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Harga ( $X_2$ ) .....	76
Tabel 4.12. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) .....	77
Tabel 4.13. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	78
Tabel 4.14. Hasil Pengujian Reliabilitas .....	79
Tabel 4.15. Besarnya Pengaruh Variabel Kualitas Produk ( $X_1$ ), Harga( $X_2$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) Terhadap Kepuasan Konsumen(Y) .....	82
Tabel 4.16. Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda .....	83

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Inti Pemasaran.....	14
Gambar 3.1 Kurva Distribusi F .....	64
Gambar 3.2 Kurva Distribusi t .....	68
Gambar 4.1 Kurva Distribusi F.....	87
Gambar 4.2 Kurva Distribusi t Pengaruh Kualitas Produk ( $X_1$ ) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	89
Gambar 4.3 Kurva Distribusi t Pengaruh Harga ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	90
Gambar 4.4 Kurva Distribusi t Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	91

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Responden
- Lampiran 3 Input SPSS
- Lampiran 4 Output SPSS
- Lampiran 5 Tabel F dan t

## **ABSTRAK**

Semakin beraneka ragam produk yang ditawarkan oleh perusahaan maka, hal tersebut mendorong konsumen untuk lebih pintar dan lebih cermat lagi dalam memutuskan pemilihan produk yang diharapkan, serta merasakan hasil dari produk tersebut, dan menimbulkan rasa kepuasan tersendiri bagi pembelinya. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk menganalisa Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen produk sepatu sandal Eiger di Tunjungan Plaza Surabaya. Untuk menganalisa Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen produk sepatu sandal Eiger di Tunjungan Plaza Surabaya.

Metode penelitian adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Surabaya yang melakukan pembelian produk sepatu sandal Eiger di outlet Tunjungan Plaza Surabaya. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposif sampling. Jumlah responden 100 orang. Teknik analisis menggunakan metode regresi linier berganda.

Hasil dari penelitian ini adalah Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen produk secara simultan sepatu sandal Eiger di Surabaya. Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen produk secara parsial sepatu sandal Eiger di Surabaya.

Kata kunci : Kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen

## **ABSTRACT**

*The more diverse the products offered by the company then, it encourages consumers to be smarter and more thorough in deciding the expected product selection, and feel the results of the product, and give a sense of satisfaction for the buyer. The purpose of this research is to analyze product quality, price and service quality simultaneously have significant effect to consumer satisfaction of Eiger slipper product in Tunjungan Plaza Surabaya. To analyze product quality, price and service quality partially have significant effect to consumer satisfaction of Eiger slipper product in Tunjungan Plaza Surabaya.*

*The research method is quantitative. The population in this study is the Surabaya community who did the Eiger sandal shoe product development at outlet Tunjungan Plaza Surabaya. The sampling technique used purposive sampling. Number of respondents 100 people. Analytical technique using multiple linier regression method.*

*The result of this research is Product Quality, Price and Quality of Service have a significant effect to Consumer Product Satisfaction simultaneously Eiger sandals in Surabaya. Kualitas Product, Price and Service Quality have significant influence to Consumer Satisfaction of product partially Eiger sandals in Surabaya*

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