

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA LANSKAKEHAOJEK.SBY DI SURABAYA**

SKRIPSI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN



Diajukan Oleh:

Kevin Alexander Haryono

NPM: 17420083

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

2021

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Kevin Alexander Haryono
NPM : 17420083
Alamat : Jl. Sambu Kerep Gang Salak no.2
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Lanscahehaojek.sby Di Surabaya. Benar bebas dari plagiat dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 21 Agustus 2021



uat pernyataan

(Kevin Alexander . H)

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA LANSCAKEHAOJEK.SBY DI SURABAYA

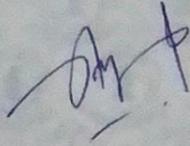
Diajukan oleh :

KEVIN ALEXANDER HARYONO

NPM : 17420083

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

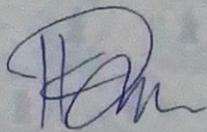
DOSEN PEMBIMBING



Atty Erdiana, SE.M.Ak

Tanggal, 8 Juli 2021

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN



Dr. Kristiningsih, SE., M.Si

Tanggal, 8 Juli 2021

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA LANSKAKEHAOJEK.SBY DI SURABAYA**

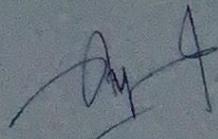
Disusun oleh :

KEVIN ALEXANDER HARYONO

NPM : 17420083

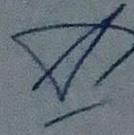
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



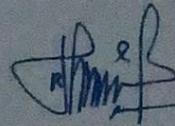
Atty Erdiana, SE.M.Ak

Ketua Dewan Penguji



Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si

Anggota Dewan Penguji



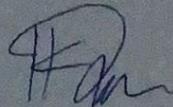
Dr. Titik Inavati, SE., MM.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar sarjana manajemen

Tanggal, 14-09 2021

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Kristiningsih, SE., M.Si

Ketua Program Studi Manajemen

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada *lanscakehaojek.sby* di Surabaya.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Selama penelitian dan penyusunan skripsi ini banyak sekali hambatan yang penulis alami, namun berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini berhasil terselesaikan dengan baik.

Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. H. Sri Harmadji dr.SP, THT-KL.,(K) selaku Rektor 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 Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Atty Erdiana, SE., M.Ak. selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan baik dan sabar dalam membimbing penulis untuk menyusun skripsi dengan baik.
5. Ibu Dr. Dra. Ec. Dwi Bhakti Iriantini, M.Si selaku dosen wali.
6. Kedua Orang tua tercinta atas jasa-jasanya dalam segala hal yang dapat mendidik, memberi ilmu yang tak terbatas serta cinta dan kasih sayangnya bagi penulis.
7. Ibu Meliawati selaku pemilik usaha Lanscakehaojek.sby.
8. Sahabat – sahabat penulis terima kasih kepada Ina Nabila, Muh Fachrul Arief, Thomas Bayu Wicaksono, Alto Michael, dan Adityo Pakusadewo yang selalu memotivasi,

teman cangsku yang selalu memberiku semangat dan motivasi. Untuk teman satu kelasku semua yang senantiasa selalu membantu, memberi semangat, dorongan, serta masukan kepada penulis selama penulisan skripsi ini.

9. Semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Tuhan memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya. Demikian kata pengantar ini sebagai pembuka dari skripsi dan saran yang membangun selalu terbuka lebar untuk kesempurnaan dalam penelitian ini

Surabaya, Juni 2021

Penulis

DAFTAR ISI

<u>HALAMAN JUDUL</u>	i
<u>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT</u>	ii
<u>HALAMAN PERSETUJUAN</u>	iii
<u>HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI</u>	iv
KATA PENGANTAR	5
DAFTAR TABEL	9
DAFTAR LAMPIRAN	12
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAK	12
ABSTRACT	13
BAB I	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.

1.1	Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2	Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3	Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4	Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5	Sistematika Skripsi.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II		Error! Bookmark not defined.
TELAAH PUSTAKA.....		Error! Bookmark not defined.
2.1	Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1	Pengertian Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2	Pengertian Manajemen Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3	Bauran Pemasaran (Marketing Mix).....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4	Produk.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.5	Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
2.1.6	Harga.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.7	Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2	Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3	Hipotesis dan Model Analisis	Error! Bookmark not defined.
2.3.1	Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
2.3.2	Model Analisis	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....		Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN.....		Error! Bookmark not defined.
3.1	Pendekatan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2	Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.2.1	Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.3	Identifikasi Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.3.1	Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3.2	Variabel <i>Independent</i>	Error! Bookmark not defined.
3.3.3	Variabel <i>Dependent</i>	Error! Bookmark not defined.
3.4	Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Harga.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.3	Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
3.5	Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.1	Jenis data	Error! Bookmark not defined.
3.5.2	Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.3	Prosedur Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.

3.6 Teknik Analisis	Error! Bookmark not defined.
3.6.1 Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
3.6.3 Koefisien Determinan (R ²).....	Error! Bookmark not defined.
3.6.4 Uji Hipotesis (Uji T)	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..	Error! Bookmark not defined.
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Sejarah Singkat <i>Lanscakehaojek.sby</i> ..	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Visi dan Misi.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Logo <i>Lanscakehaojek.sby</i>	Error! Bookmark not defined.
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden...	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.3 Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Uji Instrumen.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
4.3.4 Uji Koefisien Determinasi Berganda (R ²)	Error! Bookmark not defined.
4.3.5 Hasil Uji Hipotesis (Uji t)	Error! Bookmark not defined.
4.4. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada <i>Lanscakehaojek.sby</i> Di Surabaya	Error! Bookmark not defined.
4.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada <i>Lanscakehaojek.sby</i> di Surabaya	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN	Error! Bookmark not defined.
5.1. Simpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran.....	Error! Bookmark not defined.
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN - LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

2.2 Penelitian Terdahulu	39
4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4.2 Responden Berdasarkan Usia	61
4.3 Deskripsi Responden Menurut Uang Saku / Pedapatan Perbulan	62
4.4 Kategori Penilaian	63
4.5 Jawaban tanggapan responden mengenai kualitas produk (X1)	64
4.6 Jawaban tanggapan responden mengenai harga (X2)	66
4.7 Jawaban tanggapan responden mengenai kepuasan pelanggan (Y)	68
4.8 Uji Validitas	70
4.9 Hasil Uji Reliabilitas	71
4.10 Analisis Regresi Linier Berganda	72
4.11 Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	74
4.12 Hasil Uji T	75

DAFTAR GAMBAR

2.1 Model Analisis	42
3.2 Kurva Uji T	55
4.1 Logo <i>Lanscakehajok.sby</i>	57
4.2 Kurva Uji T pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan	74
4.3 Kurva Uji T pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan	76

DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner Penelitian	85
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk	88
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga	91
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	93
Data Output SPSS	97
Identitas Responden	97
Uji Validitas	98
Uji Reliabilitas	101
Regresi Linier Berganda	101
Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	102
Uji Hipotesis (Uji T)	102

ABSTRAK

Perkembangan bisnis di Indonesia yang terus meningkat, mengakibatkan persaingan didalam dunia bisnis semakin ketat. Dengan banyaknya pesaing, pembisnis harus pandai dalam memperhatikan keinginan dan kebutuhan konsumen. Salah satu bisnis yang sedang ramai dibangun yaitu bisnis dibidang kuliner yang memiliki kecenderungan terus meningkat, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada *lanscakehaojek.sby* di Surabaya. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas produk dan harga sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Jumlah sampel dalam penelitian ini 100 responden. Teknik pemilihan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, dengan yang pernah membeli dan mengkonsumsi Lanscakehaojek.sby dan berdomisili di Kota Surabaya. Data dikumpulkan dengan kuesioner *online* dengan media *google form*. Uji instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan uji reliabelitas. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan variabel kualitas produk dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada *lanscakehaojek.sby* di Surabaya.

Kata Kunci : *Kualitas produk, Harga, Kepuasan Pelanggan*

ABSTRACT

*The development of business in Indonesia continues to increase, resulting in increasingly fierce competition in the business world. With so many competitors, businessmen must be good at paying attention to consumer wants and needs. One of the businesses that is currently being built is a culinary business which has a tendency to continue to increase, both in terms of quality and quantity, this study aims to determine the effect of product quality and price on customer satisfaction at *lanscakehaojek.sby* in Surabaya. The independent variables in this study are product quality and price, while the dependent variable in this study is customer satisfaction. This type of research is quantitative. The number of samples in this study was 100*

respondents. The sample selection technique used is purposive sampling, with those who have bought and consumed Lanscakehaojek.sby and domiciled in the city of Surabaya. Data were collected by online questionnaire with google form media. The test instruments used in this study were validity and reliability tests. The analysis technique used is multiple linear regression.

The results of this study indicate that product quality and price variables have a significant effect on customer satisfaction at lanscakehaojek.sby in Surabaya.

Keywords : product quality, price, customer satisfaction