

**ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DI JELLY POTTER CABANG PALSIGUNUNG**

**SKRIPSI**



Nama : Dewi Panca Lestari Wijaya

NIM : 43118310099

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2022**

**ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DI JELLY POTTER CABANG PALSIGUNUNG**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta



Nama : Dewi Panca Lestari Wijaya

NIM : 43118310099

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2022

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dewi Panca Lestari Wijaya

NIM : 43118310099

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Depok,



Dewi Panca Lestari Wijaya

NIM: 43118310099

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Dewi Panca Lestari Wijaya  
NIM : 43118310099  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DI JELLY POTTER CABANG PALSIGUNUNG  
Tanggal Sidang : 11 Agustus 2022

Disahkan oleh :

Pembimbing



Drs. Dharma Putra, MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA 08221397



Please Scan QRCode to Verify

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan YME yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Jelly Potter Cabang Palsigunung”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Peneliti menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Dharma Putra, Drs, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang diberikan kepada peneliti. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti haturkan puji dan syukur kepada Tuhan YME yang telah mencurahkan anugerahNya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Harwikarya, M, T, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Nur Aisyah F. Pulungan, SE, MM selaku Sekretaris Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami.

6. Bapak dan Ibu di bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama peneliti kuliah.
7. Mendiang Bapak Sastra Wijaya dan Ibu Sringati selaku kedua orang tua saya, Bapak Yunus Tjandra dan Ibu Lily Dharmawati selaku om dan tante, Arbainul Karoma Wijaya selaku kakak saya yang telah membesarkan saya, tiada kata yang dapat mewakili atas dukungan, kasih sayang, materi serta pengorbanan yang tiada henti selalu mendukung saya, serta doa yang senantiasa untuk terus mengalir tanpa batas, dan semoga sehat selalu sehingga diberikan kesempatan untuk melihat saya sukses.
8. Ayu, Agnes, Chyntia, Juwita, Lisa, dan Veronica selaku sahabat saya dan seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB angkatan 2018 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian dan cita-cita kita.
9. Penulis, terimakasih telah memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya.

Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Depok, 10 Agustus 2022

Dewi Panca Lestari Wijaya

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Kontribusi Penelitian.....	10
1. Kontribusi Praktis .....	10
2. Kontribusi Akademis .....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka.....	11
1. Manajemen Pemasaran.....	11
a. Definisi Manajemen Pemasaran.....	11
b. Filosofi Manajemen Pemasaran .....	12
c. Fungsi Manajemen Pemasaran.....	14
d. Definisi Bauran Pemasaran .....	16
2. Kepuasan Pelanggan .....	17
a. Definisi Kepuasan Pelanggan .....	17
b. Dimensi dan Indikator Kepuasan Pelanggan .....	18
c. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	22
3. Harga.....	24
a. Definisi Harga .....	24
b. Dimensi dan Indikator Harga .....	25
c. Tujuan Penetapan Harga .....	28

4. Kualitas Produk.....	30
a. Definisi Kualitas Produk.....	30
b. Dimensi dan Indikator Kualitas Produk.....	31
c. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	33
5. Kualitas Pelayanan.....	37
a. Definisi Kualitas Pelayanan.....	37
b. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan.....	38
c. Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	40
d. Manfaat Kualitas Pelayanan.....	41
6. Penelitian Terdahulu.....	42
7. Kerangka Konseptual.....	46
8. Pengembangan Hipotesis.....	47

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	49
B. Desain Penelitian.....	49
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	49
1. Definisi Variabel.....	50
2. Operasionalisasi Variabel.....	50
D. Populasi dan Sampel.....	54
1. Populasi.....	54
2. Sampel.....	54
E. Skala Pengukuran.....	55
F. Metode Pengumpulan Data.....	56
G. Metode Analisis Data.....	57
1. Analisis Deskriptif.....	58
2. Uji Instrumen.....	58
a. Uji Validitas.....	58
b. Uji Reliabilitas.....	59
3. Uji Asumsi Klasik.....	59
a. Uji Normalitas.....	59
b. Uji Multikolonieritas.....	60
c. Uji Heterokedastisitas.....	61
d. Uji Linearitas.....	61
4. Uji Kesesuaian Model.....	62
a. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	62
b. Uji F Analysis of Varian (ANOVA).....	62
5. Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	63
6. Uji Hipotesis.....	63
a. Uji Parsial (Uji t).....	64



## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	65
B. Karakteristik Responden .....	65
1. Karakteristik Berdasarkan Usia.....	66
2. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	66
3. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....	67
4. Karakteristik Berdasarkan Pendapatan Perbulan .....	68
5. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	68
C. Hasil Uji Analisis Deskriptif.....	69
1. Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan .....	69
2. Analisis Deskriptif Harga.....	70
3. Analisis Deskriptif Kualitas Produk.....	71
4. Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	72
D. Hasil Uji Kualitas Data .....	73
1. Hasil Uji Validitas.....	73
a. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	74
b. Uji Validitas Harga .....	74
c. Uji Validitas Kualitas Produk .....	75
d. Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	76
2. Hasil Uji Reliabilitas .....	76
a. Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan .....	77
b. Uji Reliabilitas Harga.....	77
c. Uji Reliabilitas Kualitas Produk .....	77
d. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	78
E. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	78
1. Hasil Uji Normalitas .....	78
2. Hasil Uji Multikolonieritas .....	79
3. Hasil Uji Heterokedastisitas .....	81
4. Hasil Uji Linearitas .....	81
F. Uji Kesesuaian Model.....	83
1. Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	84
2. Hasil Uji ANOVA.....	84
G. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	85
H. Hasil Uji Hipotesis .....	88

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan .....	90
B. Saran.....	91

DAFTAR PUSTAKA .....	92
----------------------	----

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>		<b>Halaman</b>
1.1.	Data penjualan Jelly potter .....	5
1.2.	Jumlah Keluhan Pelanggan .....	6
1.3.	Hasil Prasurvey Terhadap 30 Pelanggan .....	7
2.1.	Penelitian Terdahulu .....	42
3.1	Operasionalisasi Variabel .....	51
3.2	Pengukuran Skala Likert .....	56
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	66
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	66
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	67
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	68
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	68
4.6	Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan .....	69
4.7	Statistik Deskriptif Harga .....	70
4.8	Statistik Deskriptif Kualitas Produk .....	71
4.9	Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan .....	72
4.10	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan .....	74
4.11	Hasil Uji Validitas Harga .....	74
4.12	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk .....	75
4.13	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	76
4.14	Hasil Uji Normalitas .....	79
4.15	Hasil Uji Multikolonieritas .....	80
4.16	Hasil Uji Heterokedastisitas .....	81
4.17	Hasil Uji Linieritas Harga .....	82
4.18	Hasil Uji Linieritas Kualitas Produk .....	82
4.19	Hasil Uji Linieritas Kualitas Pelayanan .....	83
4.20	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	84
4.21	Hasil Uji F (ANOVA) .....	85
4.22	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	86
4.23	Hasil Uji Hipotesis (Uji t) .....	88
4.24	Hasil Uji Hipotesis dengan pengembangan Hipotesis .....	89

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Lembar Prasurvey.....	96
Lampiran 2 Hasil Prasurvey.....	97
Lampiran 3 Lembar Kuisisioner.....	98
Lampiran 4 Hasil Tabulasi Data Kuisisioner.....	102
Lampiran 5 Karakteristik Responden.....	110
Lampiran 6 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	113
1. Uji Statistik Deskriptif Harga.....	113
2. Uji Statistik Deskriptif Kualitas Produk.....	114
3. Uji Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	115
4. Uji Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	116
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas.....	117
1. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	117
2. Uji Validitas Variabel Harga.....	119
3. Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	121
4. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	124
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas.....	126
Lampiran 9 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	127
1. Uji Normalitas.....	127
2. Uji Multikolonieritas.....	127
3. Uji Heterokedastisitas.....	128
4. Uji Linieritas.....	128
Lampiran 10 Uji Kesesuaian Model.....	130
1. Uji Koefisien Determinasi.....	130
2. Uji F (ANOVA).....	130
Lampiran 11 Uji Regresi Linier Berganda dan Uji T.....	131