

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
PERCETAKAN DHIKA 4 PRINT
(Studi pada Konsumen di Dhika 4 Print Cibubur, Kota Wisata)**

SKRIPSI



Nama : Robiyatul Adawiyah

NIM : 43119210063

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
PERCETAKAN DHIKA 4 *PRINT***
(Studi pada Konsumen di Dhika 4 *Print* Cibubur, Kota Wisata)

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



Nama : Robiyatul Adawiyah

NIM : 43119210063

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Robiyatul Adawiyah

NIM : 43119210063


Program Studi : S1 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).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 14 Juni 2022




Robiyatul Adawiyah
NIM : 43119210063

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Robiyatul Adawiyah
NIM : 43119210063
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Percetakan Dhika 4 Print
Tanggal Sidang : 11 April 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing




Dr. Kasmir, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 04232319



Please Scan QRCode to Verify

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur kepada Allah SWT karena dengan rahmat dan karunia-Nya, Peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "**Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Percetakan Dhika 4 Print**". Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan kelulusan untuk mencapai gelar sarjana pada Program Studi Manajemen S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana. Dalam penyusunan skripsi ini, Peneliti tentunya mengalami kesulitan dan hambatan. Namun berkat dukungan dan do'a dari berbagai pihak dan terutama dari Bapak Dr. Kasmir, SE., MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan memberikan dukungan kepada Peneliti dalam penyusunan skripsi ini. Maka dalam kesempatan ini, Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada anugerah-Nya dan Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M. Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M. Si. Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, MM. Ph.D., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr. Eri Marlapa, SE. MM., selaku Sekretaris Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Hirdinis, SE. MM., selaku Dosen Tugas Akhir yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat selama satu semester ini.
6. Bapak dan Ibu selaku orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, do'a, dukungan moril dan materil yang tiada henti-hentinya kepada Peneliti.
7. Seluruh konsumen percetakan Dhika 4 *Print* dan teman-teman dari Program Studi Manajemen S1 Angkatan Tahun 2019, yang sudah berkontribusi pada penelitian skripsi ini.
8. Kepada FAP pemilik NIM 42319210014 asal Program Studi Desain Komunikasi Visual di Universitas Mercu Buana, yang telah berkontribusi menemani Peneliti pada masa-masa ini dengan meluangkan banyak waktu, tenaga, batin, dan pikiran. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan kelulusan Peneliti hingga saat ini. Tetap berkomitmen dalam bekerjasama dan tidak tunduk pada apa-apa.

Dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, Peneliti mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan khususnya bagi Peneliti dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 14 Juni 2022



Robiyatul Adawiyah

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kontribusi Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN	11
A. Kajian Pustaka	11
1. Manajemen Pemasaran	11
a. Pengertian Manajemen Pemasaran	11
2. Kepuasan Konsumen	12
a. Pengertian Kepuasan Konsumen	12
b. Tujuan Pengukuran Kepuasan Konsumen	13
c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	13
d. Indikator Kepuasan Konsumen	14
3. Harga	15
a. Pengertian Harga	15
b. Tujuan Penetapan Harga	16
c. Faktor Pertimbangan dalam Penetapan Harga	17
d. Dimensi dan Indikator Harga	18
4. Kualitas Produk	19
a. Pengertian Kualitas Produk	19
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk	20
c. Dimensi dan Indikator Kualitas Produk	23
5. Kualitas Pelayanan	24
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	24
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	25
c. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan	25

6. Penelitian Terdahulu	26
B. Kerangka Konseptual	28
C. Pengembangan Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Waktu dan Penelitian	31
B. Desain Penelitian	31
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian	31
1. Definisi Variabel Penelitian	32
2. Operasionalisasi Variabel Penelitian	34
D. Pengukuran Variabel	36
E. Populasi dan Sampel Penelitian	37
1. Populasi Penelitian	37
2. Sampel Penelitian	37
F. Metode Pengumpulan Data	38
G. Metode Analisis Data	39
1. Uji Statistik Deskriptif	39
(a) Deskripsi Responden	39
(b) Deskripsi Variabel	40
2. <i>Partial Least Square</i> (PLS)	40
(a) Uji Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i>	41
1. <i>Convergent Validity</i>	42
2. <i>Discriminant Validity</i>	42
3. <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	43
4. <i>Composite Reliability</i>	44
(b) Uji Model Struktural atau <i>Inner Model</i>	44
1. Nilai <i>R-Square</i>	44
2. <i>Goodness of Fit</i>	45
3. Pengujian Hipotesis	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
A. Analisis Deskriptif	47
1. Gambaran Umum Lokasi Objek Penelitian	47
B. Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif	48
1. Deskripsi Responden	48
2. Deskripsi Variabel	52
a. Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	53
b. Variabel Harga (X1)	54
c. Variabel Kualitas Produk (X2)	55
d. Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	56
C. Hasil Analisis Data <i>Partial Least Square</i> (PLS)	57
1. Evaluasi Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	57
a) <i>Convergent Validity</i>	58
b) <i>Discriminant Validity</i>	60
c) <i>Average Extracted Variance</i> (AVE)	62
d) <i>Composite Reliability</i>	62

2.	Pengujian Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	63
a)	Nilai <i>R-Square Adjusted</i>	64
b)	<i>Goodness of Fit</i>	64
c)	Hasil Pengujian Hipotesis	65
D.	Pembahasan Hasil Penelitian	69
1.	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	69
2.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	70
3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	70
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	72
A.	Simpulan	72
B.	Saran	74
DAFTAR PUSTAKA		75
LAMPIRAN		80



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1. 1	Pra Riset Pernyataan Kepuasan Konsumen Percetakan Dhika 4 <i>Print</i>	5
1. 2	Data Pra Riset Komplain Konsumen Percetakan Dhika 4 <i>Print</i>	6
1. 3	Pra Riset Pernyataan Kepuasan Konsumen Percetakan Dhika 4 <i>Print</i>	7
2. 1	Penelitian Terdahulu	26
3. 1	Operasionalisasi Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	34
3. 2	Operasionalisasi Variabel Harga (X1)	35
3. 3	Operasionalisasi Variabel Kualitas Produk (X2)	35
3. 4	Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	36
3. 5	Skala Likert	37
4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Mengetahui Percetakan Dhika 4 <i>Print</i>	49
4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Konsumen	49
4. 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	50
4. 6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan/Bulan	50
4. 7	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berlangganan	51
4. 8	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran/Bulan	51
4. 9	Kriteria Interpretasi Skor	52
4. 10	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	53
4. 11	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Harga (X1)	54
4. 12	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk (X2)	55
4. 13	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	56
4. 14	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	59
4. 15	Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Fornell Larcker Critetion)</i>	61
4. 16	Hasil Uji <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	62
4. 17	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability dan Cronbach's Alpha</i>	63
4. 18	Hasil Nilai <i>R-Square Adjusted</i>	64
4. 19	Hasil Nilai <i>Goodness of Fit</i>	65
4.20	Hasil Pengujian Hipotesis	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Kerangka Konseptual	28
4.1	Logo Dhika 4 <i>Print</i>	47
4.2	Hasil Algoritma PLS	58
4.3	Hasil Uji <i>Bootstrapping</i>	66



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Surat Izin Penelitian	80
2	Kuisisioner Penelitian	81
3	Tabulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen	85
4	Tabulasi Jawaban Responden Variabel Harga	87
5	Tabulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk	90
6	Tabulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	92
7	Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif Responden	94
8	Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif Variabel	96
9	Hasil Analisis Data <i>Partial Least Square</i> (PLS)	97
10	Data R-Tabel	100
11	Data T-tabel	102

