

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN
DAN KERAGAMAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI MEBEL HADI KARYA**



SKRIPSI

Diajukan sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Strata Satu (S-1)
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo



Nama : Pangestu Wicaksono Hadi Sukma
N I M : 16413973
Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2023

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN
DAN KERAGAMAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI MEBEL HADI KARYA**



SKRIPSI

Diajukan sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Strata Satu (S-1)
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Pangestu Wicaksono Hadi Sukma
N I M : 16413973
Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Mebel Hadi Karya
Nama : Pangestu Wicaksono Hadi Sukma
NIM : 16413973
Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 26 Januari 2023

Pembimbing I



Siti Chamidah, SE, M. Si
NIDN. 0019057101

Pembimbing II



Eka Destrivanto P.A S.A.B., MM
NIDN. 0711128404

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si
NIP. 19760508 200501 1 002

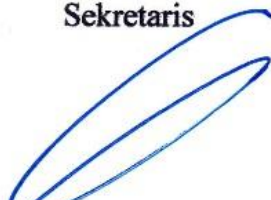
Dosen Penguji :

Ketua



(Siti Chamidah, SE, M. Si)
NIDN. 0019057101

Sekretaris



(Drs. Setyo Adji, MM.)
NIDK. 8856080018

Anggota



(Fery Setiawan, SE., MM.)
NIDN. 0720128904

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara partial maupun simultan Harga, Kualitas Pelayanan dan Keragaman Produk terhadap kepuasan konsumen di Mebel Hadi Karya. Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah Harga, Kualitas Pelayanan dan Keragaman Produk secara partial maupun simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Mebel Hadi Karya?.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen atau pembeli produk di Mebel Hadi Karya. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel dilakukan berdasarkan tujuan dan maksud peneliti memilih sampel berdasarkan kriteria tertentu. Maka jumlah sampel yang diteliti adalah sebesar 100 responden. Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Pengujian analisis kualitas data digunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Kemudian untuk pengujian hipotesis menggunakan uji koefisien regresi secara parsial (uji t), uji signifikansi simultan, dan koefisien determinan. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial (1) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Mebel Hadi Karya. Artinya semakin baik Harga maka akan semakin meningkat juga Kepuasan Konsumen.; (2) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Mebel Hadi Karya. Artinya semakin tinggi Kualitas Pelayanan maka akan semakin meningkat juga Kepuasan Konsumen; (3) Keragaman Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Mebel Hadi Karya. Artinya semakin tinggi Keragaman Produk maka akan semakin meningkat juga Kepuasan Konsumen; (4) Harga, Kualitas Pelayanan dan Keragaman Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Mebel Hadi Karya. Berdasarkan hasil uji R^2 , kemampuan model regresi dalam menerangkan variabel terikat masuk dalam kategori kuat.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk dan Kepuasan Konsumen

KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas Rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KERAGAMAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI MEBEL HADI KARYA”** dalam skripsi ini penulis menyadari sepenuhnya masih jauh dari kata sempurna. Hal ini disadari karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki dan pengetahuan yang penulis miliki. Sangat besar harapan penulis, semoga dengan skripsi ini bisa bermanfaat khususnya bagi penulis dan pihak-pihak yang berkepentingan. Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapatkan dukungan, motivasi, bantuan yang sangat berharga dari pihak pelaksanaan sampai penyusunan skripsi ini selesai.

Maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mengikuti sidang Skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak menemukan kendala dan hambatan, namun berkat bantuan, dorongan dan pengarahan dari berbagai pihak telah memungkinkan terselesaikannya penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, khususnya kepada :

1. Kedua orangtua tercinta yang selalu merawat dan membimbingku dengan penuh kasih sayang, serta memberikan do'a dan dukungannya sampai menjadi seperti saat ini
2. Dr. Happy Susanto, M.A, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan fasilitas dan juga kesempatan untuk menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Dr. Hadi Sumarsono, SE., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh program Manajemen S-1 di Fakultas Ekonomi.

4. Ibu Naning Kristiyana, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan fasilitas yang mendukung guna terselesaikannya skripsi ini.
5. Ibu Siti Chamidah, SE, M. Si selaku dosen pembimbing satu yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan petunjuk hingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Ibu Eka Destriyanto P.A S.AB., MM selaku dosen pembimbing dua yang telah banyak meluangkan tenaga serta kesabarannya untuk membimbing dan mengarahkan hingga skripsi ini selesai.
7. Bapak dan Ibu Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan saran demi kesempurnaan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Karyawan Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis serta memberikan kelancaran dalam perihal administrasi.
9. Orang-prang terkasih yang telah memberikan do'a, kasih sayang dan dukungan tiada henti untuk penulis.
10. Seluruh teman-teman kuliah Angkatan 2016 Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah menemani selama masa perkuliahan dan telah memberikan sebuah makna persahabatan.
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dan memberikan inspirasi bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari masih ada kekurangan dan kelemahan dalam penelitian skripsi ini, semoga dibalik ketidaksempurnaan hasil yang tertuang dalam skripsi ini memberikan manfaat bagi kita semua.

Ponorogo, 26 Januari 2023

Peneliti



Pangestu Wicaksono Hadi Sukma
16413973

HALAMAN PERSEMBAHAN

Teruntuk semua yang ikut ambil bagian dan memberikan dorongan motivasi tiada henti. Terima kasih karena sudah menyempatkan baik waktu, tenaga pikiran maupun materi. Semoga Tuhan selalu melimpahkan keberkahan disetiap langkah kalian.



MOTTO :

" Ancaman nyata sebenarnya bukan pada saat komputer mulai bisa berpikir seperti manusia, tetapi ketika manusia mulai berpikir seperti komputer."

Sydney Harris



PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 26 Januari 2023



Pangestu Wicaksono Hadi Sukma
16413973

DAFTAR ISI

	Halaman
Sampul Depan	i
Halaman Judul	ii
Halaman Pengesahan	iii
Ringkasan	iv
Kata Pengantar.....	v
Halaman Persembahan	vii
Motto	viii
Pernyataan Tidak Melanggar Kode Etik Penelitian.....	ix
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.3.1. Tujuan Penelitian	6
1.3.2. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1. Pemasaran.....	9
2.1.2. Manajemen Pemasaran.....	13
2.1.3. Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>)	15
2.1.4. Harga	16
2.1.5. Kualitas Pelayanan.....	26
2.1.6. Keragaman Produk.....	32
2.1.7. Kepuasan Konsumen	36
2.2. Penelitian Terdahulu.....	45

2.3. Kerangka Pemikiran	49
2.4. Hipotesis	49
BAB III METODE PENELITIAN	55
3.1. Ruang Lingkup Penelitian	55
3.2. Populasi, Sample dan Teknik Sampling Penelitian	56
3.3. Jenis Data	57
3.4. Metode Pengambilan Data	58
3.5. Definisi Operasional Variabel	59
3.6. Metode Analisis Data	62
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	69
4.1. Hasil Penelitian	69
4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	69
4.1.2. Hasil Pengumpulan Data	75
4.1.3. Hasil Pengujian Data	92
4.1.3.1. Uji Kualitas Data	92
4.1.3.2. Analisis Regresi Linier Berganda	94
4.1.3.3. Uji Hipotesis	96
4.2. Pembahasan.....	103
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	112
5.1. Kesimpulan	112
5.2. Keterbatasan Peneliti	113
5.3. Saran	114

DAFTAR PUSTAKA

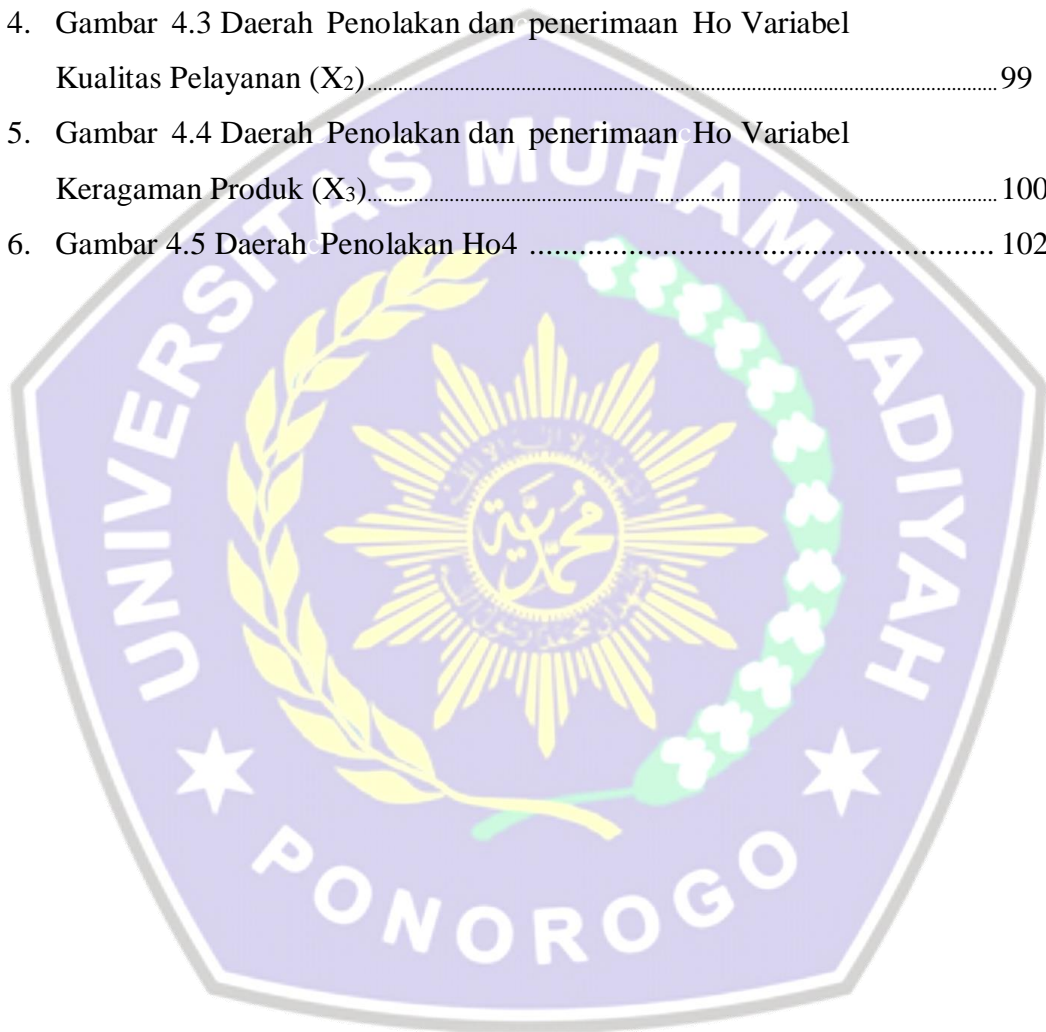
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1. Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	46
2. Tabel 4.1 Tabel Harga Dan Produk Yang Diproduksi.....	74
3. Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	76
4. Tabel 4.3 Usia Responden	76
5. Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir Responden	77
6. Tabel 4.5 Pekerjaan Responden.....	78
7. Tabel 4.6 Pendapatan Responden	79
8. Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Harga (X_1)	81
9. Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X_2)	84
10. Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Keragaman Produk (X_3)	87
11. Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen (Y)...	89
12. Tabel 4.11 Hasil Pengujian Validitas	92
13. Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	93
14. Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	94
15. Tabel 4.14 Hasil Uji t	96
16. Tabel 4.15 Hasil Uji F	101
17. Tabel 4.16 Koefisien Determinasi (R^2)	103
18. Tabel 4.17 Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis	104

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1. Kerangka berpikir	49
2. Gambar 4.1 Struktur Organisasi UD. Mebel Hadi Karya	71
3. Gambar 4.2 Daerah Penolakan dan penerimaan Ho Variabel Harga (X_1)	98
4. Gambar 4.3 Daerah Penolakan dan penerimaan Ho Variabel Kualitas Pelayanan (X_2).....	99
5. Gambar 4.4 Daerah Penolakan dan penerimaan Ho Variabel Keragaman Produk (X_3).....	100
6. Gambar 4.5 Daerah Penolakan Ho4	102



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Kuesioner

Lampiran 2 Hasil Jawaban Kuesioner

Lampiran 3 Hasil Identitas Responden

Lampiran 4 Hasil Statistik Deskriptif

Lampiran 5 Hasil Uji Validitas

Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 7 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

