

**SKRIPSI**

**KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN**

**PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

**(Studi kasus pada pembelian produk baju di Amida Moslem Ponorogo)**



Oleh :

Nama : Alien Brenda Fegi Pratiwi

NIM : 17414469

Program studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2021**

**SKRIPSI**

**KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN**

**PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

**(Studi kasus pada pembelian produk baju di Amida Moslem Ponorogo)**



Diajukan sebagai syarat untuk menyusun skripsi pada Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Alien Brenda Fegi Pratiwi

NIM : 17414469

Program studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2021

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Kualitas Produk, Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen ( Studi Kasus Pada Pembelian Produk Baju Di Amida Moslem Ponorogo )

Nama : Alien Brenda Fegi Pratiwi  
17414469

Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 14 November 1998

Program Studi : Manajemen


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

Ponorogo, 14 Februari 2022

Pembimbing I

Pembimbing II

  
**(Dra. Umi Farida, MM)**  
NIDN. 0721001610

  
**(Wahna Widhianingrum, SP.MM)**  
NIDN. 0707118602

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

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

Dosen penguji :

Ketua

Sekretaris

Anggota

  
**(Dra. Umi Farida, MM)**  
NIDN. 0721001610

  
**(Titi Rapini, SE., MM)**  
NIDN. 0005056301

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

## RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Kualitas Pelayanan* Terhadap Kepuasan Konsumen. (Studi Kasus Pada Pembelian Produk Baju Di Amida Moslem Ponorogo). Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen di toko Amida Moslem Ponorogo. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode accidental sampling. Batasan sampai berjumlah 96 responden dengan teknik pengumpulan data menggunakan kusioner yang disebarakan secara online. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) *kualitas produk* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (2) *persepsi harga* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (3) *kualitas pelayanan* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (4) *Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : *Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan* terhadap kepuasan konsumen

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunianya sehingga dapat terselesainya skripsi dengan judul “Pengaruh *Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Kualitas Pelayanan* Terhadap Kepuasan Konsumen. (Studi Kasus Pada Pembelian Produk Baju Di Amida Moslem Ponorogo).” Sebagai salah satu persyaratan akademis dalam rangka menyelesaikan program sarjana pada program studi manajemen fakultas ekonomi universitas muhammadiyah ponorogo

Dalam skripsi ini dijabarkan analisa mengenai variabel kualitas produk (X1), persepsi harga (X2), kualitas pelayanan (X3) terhadap kepuasan konsumen (Y). Sehingga nantinya dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan ketika berkeinginan membeli produk baju di Amida Moslem Ponorogo.

Keberhasilan skripsi ini tentu saja tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu saya ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Happy Susanto, M.A, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo
2. Bapak Hadi Sumarsono, SE, M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
3. Ibu Dra. Umi Farida. MM Selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, petunjuk, bantuan dan koreksi serta saran hingga dapat terselesaikannya skripsi ini.



4. Ibu wahna widhianingrum, S.P,MM. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memeberikan bimbingan, petunjuk, bantuan dan koreksi serta saran hingga dapat terselesainya skripsi ini.
5. Bapak Dan Ibu Dosen Serta Karyawan Di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang senantiasa memberikan saran dan membantu dalam segala kebutuhan administrasi
6. Orang tua Saya Ibu Siti Nurjanah Yang Saya Hormati Dan Saya Sayangi yang selalu memberikan dukungan baik secara moril maupun materil, sangat besar harapan peneliti untuk bisa membanggakan dan membahagiakan beliau.
7. Seluruh Rekan S1 Manajemen Angkatan 2017 yang saling membantu dan mendoakan agar skripsi dapat diselesaikan dengan baik.

Semoga Allah SWT memberikan balasan pahala atas segala amal yang telah diberikan dan semoga skripsi ini berguna baik bagi diri saya sendiri maupun bagi pihak lain yang memfaatkannya

Ponorogo, agustus 2021

Alien Brenda Fegi Pratiwi

NIM. 17414469

## PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENULISAN

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 disuatu institusi pendidikan dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.



Ponorogo, agustus 2021



Alien Brenda Fegi Pratiwi

NIM. 17414469

## HALAMAN DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
RINGKASAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENULISAN .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG .....	1
B. PERUMUSAN MASALAH.....	10
C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	12
A. Landasan Teori.....	12
1. Manajemen Pemasaran.....	12
2. Marketing Mix.....	14
3. Kualitas Produk .....	15
4. Persepsi Harga.....	19
5. Kualitas Pelayanan .....	21
6. Kepuasan Konsumen.....	24
B. Penelitian Terdahulu.....	26
C. Kerangka Pemikiran .....	29



D. HIPOTESIS .....	30
1. Pengembangan Hipotesis .....	33
BAB III METODE PENELITIAN .....	40
A. Ruang lingkup penelitian .....	40
B. Populasi dan sampel penelitian .....	40
1. Populasi .....	40
2. Sampel teknik pengambilan pampel.....	40
C. Metode Pengambilan Data .....	42
1. Data primer .....	42
D. Metode Pengumpulan Data.....	42
1. Kuesioner.....	42
2. Studi kepustakaan.....	42
E. Definisi Operasional Variabel .....	43
1. Variabel bebas (Independent Variable) .....	43
2. Variabel terikat (dependent variabel).....	44
F. Metode Analisis Data.....	47
1. Analisis Kuantitatif.....	47
2. Uji Instrumen.....	47
3. Analisis Data .....	48
4. Uji Hipotesis.....	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	53
A. Hasil Penelitian .....	53
1. Sejarah Singkat Toko Amida Moslem .....	53
2. Visi dan Misi Amida Moslem .....	54
B. Gambaran umum responden.....	54
1. Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54

2. Berdasarkan Usia.....	55
3. Berdasarkan Frekuensi Pekerjaan .....	56
C. Deskriptif Jawaban Responden .....	57
D. Identifikasi Jawaban Responden .....	58
1. Variabel <i>Kualitas Produk</i> (X1) .....	58
2. Variabel <i>Persepsi Harga</i> (X2) .....	60
3. Variabel <i>Kualitas Pelayanan</i> (X3).....	62
4. Variabel <i>Kepuasan Konsumen</i> (Y).....	65
E. Pengujian Instrumen Data.....	67
1. Uji Validitas .....	67
2. Uji Reliabilitas.....	69
F. Metode Analisis Data.....	70
1. Uji Regresi Linear Berganda.....	70
2. Koefesien Determinasi .....	72
3. Uji Signifikan Parsial (Uji t) .....	72
4. Uji Simultan (Uji F) .....	76
5. Pembahasan.....	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	82
A. Kesimpulan.....	82
B. Saran.....	82
LAMPIRAN.....	83
DAFTAR PUSTAKA .....	98

## HALAMAN DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.</b> Kerangka Penelitian .....	31
<b>Gambar 2.</b> Kurva daerah penolakan $H_0$ dan Penerimaan .....	70
<b>Gambar 3.</b> Kurva Daerah Penolakan $H_0$ dan Penerimaan .....	71
<b>Gambar 4.</b> Kurva daerah penolakan $H_0$ dan Penerimaan .....	71
<b>Gambar 5.</b> Kurva Daerah Penolakan $H_0$ dan Penerimaan Ha.....	73



## HALAMAN DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.</b> Penelitian Terdahulu .....	28
<b>Tabel 2.</b> Definisi Operasional .....	40
<b>Tabel 3.</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
<b>Tabel 4.</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
<b>Tabel 5.</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	52
<b>Tabel 6.</b> Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk .....	54
<b>Tabel 7.</b> Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Harga .....	56
<b>Tabel 8.</b> Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	59
<b>Tabel 9.</b> Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen .....	61
<b>Tabel 10.</b> Hasil Uji Validitas.....	63
<b>Tabel 11.</b> Hasil Uji Reliabilitas .....	65
<b>Tabel 12.</b> Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	67
<b>Tabel 13.</b> Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	68
<b>Tabel 14.</b> Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	69
<b>Tabel 15.</b> Uji Simultan (Uji F) .....	72



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1.</b> Kuisisioner Penelitian .....	80
<b>Lampiran 2.</b> Tabulasi Data Penelitian .....	84
<b>Lampiran 3.</b> Kriteria Responden .....	88
<b>Lampiran 4.</b> Uji Instrumen.....	89

