

**ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA TCP INDUSTRIES PROBOLINGGO**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi^{)}*



Oleh :

Ahmad Sodek

K. 2016.1.33826

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) MALANGKUÇEÇWARA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

MALANG

2020

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA TCP INDUSTRIES PROBOLINGGO

Oleh :

AHMAD SODEK

K.2016.1.33826

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal
21 Pebruari 2020 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



Drs. HARIYANTO, M. Si



Mengetahui,

Ketua STIE Malangkuçeçwara



Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D

NIK 202.710.182

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang,

Ahmad Sodek



NPK: 2016.1.33826

TCP INDUSTRIES PROBOLINGGO

Jalan Wijaya Kusuma No 128
Sukabumi, Mayangan, Kota Probolinggo, Jawa Timur

Probolinggo, 12 Februari 2020

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Waldinanta Dwi Cahya

Jabatan : Pemilik

Dengan ini menerangkan bahwa Mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Ahmad Sodek

NPK : K.2016.1.33826

Jurusan : Manajemen

Universitas : STIE Malangkecewara

Judul Skripsi : "ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TCP INDUSTRIES PROBOLINGGO".

Telah selesai melakukan penelitian di Tcp Industries Probolinggo (Jalan Wijaya Kusuma No 128 Sukabumi, Mayangan, Kota Probolinggo, Jawa Timur).

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan digunakan untuk seperlunya.

Probolinggo, 12 Februari 2020
Pemilik,



Waldinanta Dwi Cahya

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan karya ilmiah yang berjudul “ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TCP INDUSTRIES PROBOLINGGO”. Penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan bimbingan dan dukungan semua pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Allah SWT karena dengan izin dan karunianya maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya. Puji syukur yang tak terhingga pada Allah SWT yang meridhoi dan mengabulkan segala doa.
2. Bapak dan Ibu yang telah memotivasi dan mendukung serta mendokan yang terbaik dalam menyelesaikan studi
3. Bapak Drs. Bunyamin, M.M., Ph.D selaku ketua di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Malangkecewara (ABM) yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menjalani study di STIE Malangkecewara Malang.
4. Ibu Lindananty, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Malangkecewara Malang.
5. Bapak Drs. Hariyanto, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah sabar membimbing dan memberikan motivasi penulis.
6. Teman – teman kos E7 Familia (Afif, Danar, Iwan, Rafi, Kale, Arig, Deny, Yudho, Asroy, Jamal) yang telah mensupport.
7. Teman – teman seperjuangan kelas B Manajemen 2016
8. Teman – teman Segawon Famili
9. Teman – teman kontrakan gurami
10. Keluarga JS Speed SF Kicau Mania Probolinggo
11. Pemilik TCP Industries Probolinggo beserta staffnya

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak. Penulis mohon maaf dengan ucapan semoga skripsi yang ditulis ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan umumnya bagi pembaca.

Malang, 12 Februari 2020

Penulis

Ahmad Sodek

NPK: K.2016.1.3382

ABSTRAK

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumendi TCP Industries Probolinggo, kualitas produk terhadap kepuasan di TCP Industries Probolinggo dan kualitas layanan terhadap kepuasan di TCP Industries Probolinggo. Dalam penelitian ini sampel yang akan diambil adalah seluruh konsumen TCP Industries Probolinggo sejumlah kurang lebih 40 orang yang terdiri dari konsumen minimal penyambonan satu kali di TCP Industries Probolinggo. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil analisis dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen, artinya dengan ketepatan dalam penetapan harga maka kepuasan konsumen akan mengalami peningkatan. Kualitas produk memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen, artinya bahwa dengan semakin baiknya kualitas produk maka kepuasan konsumen akan mengalami peningkatan. Hasil analisis dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen, artinya bahwa dengan semakin baiknya kualitas pelayanan maka kepuasan konsumen akan mengalami peningkatan.

Keywords:. Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

In general, this study aims to determine the effect of price on consumer satisfaction of TCP Industries Probolinggo, product quality on satisfaction at TCP Industries Probolinggo and service quality on satisfaction in TCP Industries Probolinggo. In this study, the samples to be taken were all consumers of TCP Industries Probolinggo, amounting to approximately 40 people consisting of consumers at least one screen printing at TCP Industries Probolinggo. The data analysis method used in this study is multiple linear regression analysis. The results of the analysis can be seen that there is an effect of prices on customer satisfaction, meaning that with accuracy in pricing, customer satisfaction will increase. Product quality has an influence on customer satisfaction, meaning that with better product quality, customer satisfaction will increase. The results of the analysis can be seen that there is an influence of service quality on customer satisfaction, meaning that with the better quality of service, customer satisfaction will increase.

Keywords: Price, Product Quality, Service Quality and Consumer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat karunia dan hidayah-Nya serta kesempatan yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: “ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TCP INDUSTRIES PROBOLINGGO”. Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang penulis miliki, meskipun telah mengerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi penulis menyadari masih banyak kekurangan ketepatan dalam penyajian tulisan di skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Malang, 12 Februari 2020
Penulis

Ahmad Sodek

DAFTAR ISI

Halaman

| | |
|--------------------------------|-----|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR ORISINILITAS | ii |
| LEMBAR SURAT BUKTI RISET | iii |
| LEMBAR RIWAYAT HIDUP | iv |
| ABSTRAK | v |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xi |

BAB I. PENDAHULUAN

| | |
|---------------------------------|---|
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 3 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 3 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 3 |

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

| | |
|---|----|
| 2.1 Tinjauan Teori..... | 4 |
| 2.1.1 Harga | 4 |
| 2.1.2 Kualitas Produk | 6 |
| 2.1.3 Kualitas Layanan..... | 10 |
| 2.1.4 Kepuasan Konsumen | 16 |
| 2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu | 22 |
| 2.3 Model Konseptual Penelitian | 23 |
| 2.4 Pengembangan Hipotesis | 24 |

BAB III. METODE PENELITIAN

| | |
|--|----|
| 3.1 Jenis Penelitian..... | 25 |
| 3.2 Populasi dan Sampel | 25 |
| 3.3 Variabel, Operasionalisasi dan Pengukuran..... | 26 |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data | 28 |
| 3.5 Uji Instrumen Penelitian | 29 |
| 3.6 Metode Analisis | 30 |

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|--|----|
| 4.1 Gambaran Umum Perusahaan..... | 33 |
| 4.2 Karakteristik Responden | 34 |
| 4.3 Deskripsi Variabel Penelitian..... | 36 |
| 4.4 Hasil Analisis Data..... | 44 |
| 4.5 Pembahasan Hasil Penelitian | 52 |

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|---------------------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan..... | 55 |
| 5.2 Kontribusi Penelitian | 55 |
| 5.3 Keterbasan Penelitian | 56 |
| 5.4 Saran | 56 |

| | |
|-----------------------------|-----------|
| DAFTAR PUSTAKA | 58 |
|-----------------------------|-----------|

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 2.1 Model Konseptual Penelitian | 23 |
| Gambar 3.1 Model Hipotesis | 24 |
| Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas | 46 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu | 22 |
| Tabel 3.1 Operasionalisasi | 27 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 34 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 35 |
| Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan | 35 |
| Tabel 4.4 Diskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Harga (X_1)..... | 36 |
| Tabel 4.5 Diskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Produk (X_2) | 38 |
| Tabel 4.6 Diskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas pelayanan (X_3)..... | 40 |
| Tabel 4.7 Diskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Konsumen | 43 |

| | |
|--|----|
| Tabel 4.8 Hasil Pengujian Multikolinearitas..... | 45 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas Data..... | 47 |
| Tabel 4.10 Uji Koefisien Determinasi | 48 |
| Tabel 4.11 Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Berganda..... | 49 |
| Tabel 4.12 Perbandingan Antara Nilai t_{hitung} Dengan t_{Tabel} | 50 |
| Tabel 4.13 Tabel <i>standardized Coeficient Beta</i> | 51 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| 1. Angket Penelitian | 58 |
| 2. Skor Hasil Penelitian..... | 62 |
| 3. Hasil Distribusi Frekuensi | 63 |
| 4. Hasil Uji Validitas..... | 68 |
| 5. Hasil Reability..... | 73 |
| 6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda..... | 78 |