

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN
KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN**

(Studi pada Konsumen Warung Kelontong Madura di Sekitar Kampus
STIE Malangkuçeçwara)

SKRIPSI

Untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana manajemen bisnis



Disusun oleh:

NASYRUL FAWAID

Nomor Pokok : K.2021.5.35539

Jurusan : Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) MALANGKUÇEÇWARA
MALANG**

2025

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN
KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN**

(Studi pada Konsumen Warung Kelontong Madura di Sekitar Kampus
STIE Malangkuçewara)

SKRIPSI

Untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana manajemen bisnis



Disusun oleh:

NASYRUL FAWAID

Nomor Pokok : K.2021.5.35539

Jurusan : Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) MALANGKUÇEWARA
MALANG**

2025

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA WARUNG KELONTONG MADURA

Oleh :

NASYRUL FAWAID

K.2021.5.35539

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal :

15 Agustus 2025 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Drs. SUNARTO, Ak., MM., CA

Mengetahui,

Ketua STIE Malangkeçwara

Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D
NIK 202.710.182

SURAT KETERANGAN ORISINALITAS

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah dilakukan 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 atau terdapat dalam naskah ini dan disebutkan sumber kutipan dari 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, 05 Agustus 2025

Penulis,



Nasyrul Fawaid
K.2021.5.35539

SURAT KETERANGAN RISET

SURAT KETERANGAN RISET

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Drs.Sunarto, Ak., MM., CA

NIK : 202.710.083

Sebagai dosen pembimbing skripsi dari:

Nama : Nasyrul Fawaid

NPK : K.2021.5.35539

Program Studi : Manajemen

Alamat :

No HP :

E-mail :

Menerangkan bahwa mahasiswa STIE Malangkecwara tersebut telah mengadakan riset dengan data yang diperoleh dari:

Kuisisioner

Data yang digunakan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul:

Pengaruh Harga, Kualitas Produk,dan Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan

Konsumen (Studi pada Konsumen Warung Kelontong Madura di Sekitar Kampus

STIE Malangkecwara)

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk di pergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 2 Agustus 2025
Dosen Pembimbing Skripsi,



Drs.Sunarto, Ak., MM., CA

NIK : 202.710.083

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Alah SWT, karena dengan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan studi dan penulisan skripsi tepat waktu.
2. Orang tua yaitu ibu Masturah dan bapak Faddar yang selalu memberikan dukungan, semangat, serta doa untuk penulis.
3. Drs. Bunyamin, MM, Ph.D selaku ketua STIE Malangkuçęçwara Malang.
4. Drs.Sunarto, Ak., MM., CA selaku dosen pembimbing yang sangat luar biasa dalam memberikan waktu, tenaga dan ilmunya dengan penuh ketelatenan juga kesabaran.
5. Dr.Siwi Dyah Ratnasari, SE., M.M. selaku dosen wali yang telah memberikan ilmu, arahan dan bimbingan selama perkuliahan.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen STIE Malangkuçęçwara Malang atas bimbingan ilmu selama studi yang telah penulis jalani selama 8 semester ini, dan juga segala bantuan ilmu yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. Seluruh Staff dan Karyawan STIE Malangkuçęçwara Malang yang telah memberikan segala pelayanan dalam kegiatan perkuliahan.
8. Grup belajar kelompok yang selalu mensupport baik dalam perkuliahan maupun dalam kehidupan sehari-hari.
9. Untuk seseorang yang sangat spesial yang selalu memberikan semangat dan mensupport penulis.

10. Untuk Dhot design, Akeloy production, Mavia project, dan Mata pena yang telah menjadi teman disaat suntuk, lelah, dan jenuh dalam penyusunan skripsi.
11. Terima kasih untuk teman-teman kelas dan juga Angkatan 2021, atas sumua yang telah dilalui Bersama.

ABSTRACT

This study aims to identify and analyze the influence of price, product quality, and product completeness on consumer satisfaction at Madurese grocery stores around the STIE Malangkuçęwara campus. A total of 84 respondents were selected as the sample for this research. The study employs a quantitative approach, with data collected through questionnaires that were subsequently converted into numerical data using a Likert scale. The data were processed using SPSS version 25. The results show that, simultaneously, all three independent variables have a significant influence on consumer satisfaction, with a coefficient of determination (R^2) of 66%. This indicates that 66% of the variation in consumer satisfaction can be explained by the three variables, while the remaining 34% is influenced by other factors not examined in this study.

Keywords: Price, Product Quality, Product Completeness, Consumer Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh antara harga, kualitas produk, dan kelengkapan produk terhadap kepuasan konsumen pada warung kelontong Madura di sekitar Kampus STIE Malangkuçeçwara. Dalam penelitian ini, digunakan sampel sebanyak 84 responden. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, yang kemudian ditransformasikan ke dalam data numerik menggunakan skala Likert. Data yang diperoleh diolah menggunakan software SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, ketiga variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 66%. Ini berarti sebesar 66% variasi kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sementara sisanya yaitu 34% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Produk, Kelengkapan Produk, Kepuasan Konsumen

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur dengan lafadz Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, karunia, serta hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Warung Kelontong Madura di Sekitar Kampus STIE Malangkuçewara).

Dalam penulisan skripsi ini sangat disadari bahwa masih banyak kekurangtepatan dalam penyajian tulisan dan Bahasa pada skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang membangun agar penelitian ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
SURAT KETERANGAN ORISINALITAS.....	iv
SURAT KETERANGAN RISET.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN TEORI.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Harga	8
2.1.2 Kualitas Produk.....	14
2.1.3 Kelengkapan Produk	18
2.1.4 Kepuasan Konsumen.....	21
2.2 Penelitian Terdahulu	28
2.3 Kerangka Pemikiran.....	33

2.4 Model Penelitian	33
2.5 Pengembangan Hipotesis.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Metode Penelitian.....	35
3.1.1 Jenis Penelitian.....	35
3.1.2 Obyek Penelitian	35
3.1.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	35
3.2 Populasi dan Sampel	36
3.2.1 Populasi	36
3.2.2 Sampel	36
3.2.3 Pengukuran	38
3.3 Variabel dan Definisi Operasional	39
3.3.1 Variabel	39
3.3.2 Definisi Operasional.....	39
3.4 Jenis dan Sumber Data	40
3.4.1 Jenis Data.....	40
3.4.2 Sumber Data.....	40
3.5 Metode Pengumpulan Data	40
3.6 Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV HASIL DAN ANALISIS PEMBAHASAN.....	45
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	45
4.1.1 Gambaran Umum Warung Madura.....	45
4.2 Deskripsi Responden dan Variabel Penelitian.....	46
4.2.1 Deskripsi Data Responden.....	46
4.2.2 Analisis Statistik Deskripsi Variabel.....	48

4.2.3 Tanggapan Responden.....	49
4.3 Analisis Data Penelitian	59
4.3.1 Uji Validitas	59
4.3.2 Uji Reabilitas	60
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	61
4.4.1 Uji Normalitas.....	61
4.4.2 Uji Multikolonieritas	63
4.4.3 Uji heteroskedastisitas	63
4.5 Uji Regresi Linier Berganda.....	65
4.5.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	66
4.5.2 Uji Parsial (t).....	67
4.5.3 Uji Simultan (F)	68
4.6 Variabel yang dominan.....	69
4.7 Uji Hipotesis.....	69
4.8 Pembahasan.....	71
BAB V PENUTUP	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	73
5.3 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	81

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.....	47
Tabel 4.2.....	47
Tabel 4.3.....	48
Tabel 4.4.....	49
Tabel 4.5.....	50
Tabel 4.6.....	52
Tabel 4.7.....	55
Tabel 4.8.....	56
Tabel 4.9.....	59
Tabel 4.10.....	60
Tabel 4.11.....	61
Tabel 4.13.....	63
Tabel 4.15.....	65
Tabel 4.16.....	66
Tabel 4.17.....	67
Tabel 4.18.....	69
Tabel 4.19.....	69
Tabel 4.20.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.12	62
Gambar 4.14	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner	81
Lampiran 2. Hasil SPSS Uji Validitas	82
Lampiran 3. Hasil SPSS Uji Reabilitas.....	83
Lampiran 4. Hasil SPSS Uji Multikolinieritas	83
Lampiran 5. Hasil SPSS Uji Heteroskedastisitas	84
Lampiran 6. Hasil SPSS Uji Normalitas	84
Lampiran 7. Hasil Analisis SPSS Uji Regresi Linier Berganda.....	85
Lampiran 8. Hasil Analisis SPSS Uji Koefisien Determinasi	85
Lampiran 9. Hasil SPSS Uji F	85
Lampiran 10. Hasil SPSS Uji t	86
Lampiran 11. Tabel R	86
Lampiran 12. Tabel F.....	88
Lampiran 13. Tabel t.....	91

