

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN  
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Pada Pelanggan Konveksi Kemeja Surip Pekalongan)  
SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna menyelesaikan studi akhir  
dan untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas  
Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang**



**Disusun Oleh :**

**Nama : Winda Nurmalasari  
NIM : 16.05.51.0133  
Program Studi : S.1 Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS STIKUBANK SEMARANG  
2020**

**HALAMAN PERSETUJUAN**



**Skripsi ini telah memenuhi syarat dan kepada penyusun disetujui untuk telah mengikuti ujian pendedaran skripsi dengan judul:**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Pada Pelanggan Konveksi Kemeja Surip Pekalongan)**

**Oleh :**

**Nama : Winda Nurmalasari**

**NIM : 16.05.51.0133**

**Program Studi : S.1 Manajemen**

**Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank**

**Semarang**

**Semarang, 3 Agustus 2020**

**Dosen Pembimbing**

**Dr. Alimuddin Rizal, M.M**

**NIDN : 0610106301**

HALAMAN PENGESAHAN



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN  
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Pada Pelanggan Konveksi Kemeja Surip Pekalongan)**

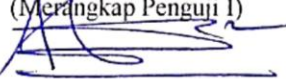
Disusun oleh :

Nama : Winda Nurmalasari  
NIM : 16.05.51.0133  
Program Studi : Strata 1 (S1) Manajemen

Hasil Penelitian dalam skripsi telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Pendadaran Skripsi dan skripsi telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang pada tanggal Februari 2020

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

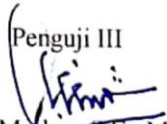
Dosen Pembimbing  
(Merangkap Penguji I)

  
(Dr. Alimuddin Rizal, M.M)  
NIDN : 0610106301

Penguji II

  
(Dr. Endang Tjahjarningsih, S.E., M. Kom)  
NIDN : 0622056601

Penguji III

  
(Ali Maskur, S.E., M. Kom)  
NIDN : 0618076401



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis

  
(Dr. Liris Solima, S.E., M.Si)  
NIDN : 0027037101

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

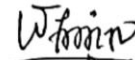
Nama : Winda Nurmalasari  
NIM : 16.05.51.0133  
Program Studi : Strata 1(S1) Manajemen

Menyatakan bahwa SKRIPSI yang saya susun dengan judul :

Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Konveksi Kemeja Surip Pekalongan) tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya itu. Bila kemudian hari terbukti saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran sendiri, saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dan hasil ujian skripsi ini.

Semarang, 3 Agustus 2020  
Yang menyatakan,



(Winda Nurmalasari)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Karya ini kupersembahkan kepada Ayah dan ibu tercinta, yang senantiasa memberikan dorongan dan kasih sayangnya, juga kepada teman dan sahabatku yang selalu mendukungku serta Almamaterku Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang. Tanpa mereka, aku tak sanggup menyelesaikan studi ini. Terimakasih untuk semuanya.

Semarang, 3 Agustus 2020

Penyusun

(Winda Nurmalasari)

## **MOTTO**

- Menjadi manusia yang bermanfaat untuk diri sendiri dan bermanfaat untuk orang lain
- Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan
- Dan hanya kepada Allah hendaknya kamu berharap
- Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus dari rahmat Allah melainkan orang - orang yang kufur (Qs. Yusuf: 87)

## ABSTRAK

Penelitian ini mengambil obyek pada Konveksi Kemeja Surip Pekalongan yang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang industri khususnya pembuatan kemeja. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini yaitu pelanggan yang membeli produk kemeja minimal 2 kali di konveksi kemeja Pekalongan. Jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu. Data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data primer, dengan menggunakan kuesioner sebagai instrument penelitian. Analisis yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, regresi linier berganda, uji F, uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), dan uji. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Persepsi Harga, dan  
Kepuasan Pelanggan.**

## **ABSTRACT**

*This study took the object of the Shirt Convection Surip Pekalongan, which is one of the companies engaged in the industry, especially the manufacture of shirts. This study aims to analyze the effect of product quality, service quality and price perception on customer satisfaction. The population in this study were customers who bought shirt products at least 2 times the Pekalongan shirt convection. The number of samples is 100 respondents. The sampling technique in this study used purposive sampling, namely sampling based on specified criteria. The data used in this study are primary data, using a questionnaire as a research instrument. The analysis used is validity test, reliability test, multiple linier regression, F test, determination coefficient test ( $R^2$ ), and t test. These results indicate that product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, and perceived price has a positive and significant effect on customer satisfaction.*

**Keywords : Product Quality, Service Quality, Price Perception, and Customer satisfaction.**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Konveksi Kemeja Surip)” Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Manajemen program studi Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik berkat dukungan, bimbingan, bantuan, serta do'a dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini ucapan terima kasih tercurahkan kepada:

1. Dr.Safik Faozi S.H. M. Hum. selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang.
2. Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
3. Sri Sudarsi, S.E, M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Stikubank Semarang.
4. Dr. Alimuddin Rizal R, M.M. selaku dosen pembimbing dan dosen penguji 1 (satu) yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran kepada saya dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
5. Selaku orang tua saya yang setiap hari mendoakan saya, memberikan kasih sayang yang luar biasa dan bekerja keras untuk saya bisa kuliah.
6. Sahabat SMA saya yang sangat membantu saya dari SMA sampai menyelesaikan skripsi ini Amel, Tati, Devi, Lulut, Tipah terimakasih atas kebaikan kalian selama ini.
7. Sahabat Kuliah saya yang membantu saya dalam mengerjakan skripsi ini Dera, Triana, Ulfa, Devi, Mita, Vera terimakasih atas kebaikan kalian membantu saya.
8. Nela, Yolan terimakasih sudah saling menguatkan dan membantu dalam skripsi ini.

9. Semua teman-teman seperjuangan dan semua pihak yang membantu penyusunan skripsi ini

Semoga Allah SWT selalu memberikan taufiq, hidayah dan inayahnya serta menunjukkan yang terbaik dan membalas kebaikan yang telah di berikan dengan kebaikan pula. Dengan segala kerendahan hati semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan bagi pembaca dan pihak lain yang berkepentingan.

Semarang, 3 Agustus 2020

Penyusun



(Winda Nurmalasari)



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Pembatasan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.5.2 Manfaat Praktis.....	7
<b>BAB II TINJAUAN TEORI DAN TELAAH PUSTAKA</b>	
2.1. Tinjauan Pustaka .....	8
2.1.1. Kualitas Produk .....	8
2.1.2. Kualitas Layanan .....	10
2.1.3. Persepsi Harga .....	12
2.1.4. Kepuasan Pelanggan.....	14
2.2. Review Penelitian Terdahulu .....	16
2.3. Hubungan Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis .....	19

2.3.1	Pengaruh (X1) Terhadap (Y) .....	19
2.3.2	Pengaruh (X2) Terhadap (Y) .....	20
2.3.3	Pengaruh (X3) Terhadap (Y) .....	21
2.4.	Kerangka Pemikiran .....	22
2.5	Model Matematis.....	24

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1.	Objek Penelitian .....	25
3.2.	Populasi dan Pengambilan Sampel.....	25
3.2.1.	Populasi.....	25
3.2.2.	Sampel .....	25
3.3.	Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.3.1	Jenis Data.....	27
3.3.2	Teknik Pengambilan Data.....	27
3.3.3	Metode Pengolahan Data.....	28
3.4.	Definisi Konsep, Operasional dan pengukuran variabel .....	28
3.5.	Variabel Penelitian .....	31
3.5.1	Jenis Variabel.....	32
3.6.	Uji Instrumen Penelitian.....	32
3.6.1	Uji Validitas.....	32
3.6.2	Uji Relibilitas.....	32
3.7.	Analisis Data .....	33
3.7.1.	Regresi Linear Berganda .....	33
3.8.	Uji Model .....	34
3.8.1	Koefisien Determinasi( $R^2$ ) .....	34
3.8.2	Uji F .....	34
3.9	Uji Hipotesis (Uji t) .....	35

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Deskripsi Statistika Responden .....	36
4.1.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
4.1.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	37
4.1.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	38

4.1.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	38
4.1.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan	39
4.1.6	Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	39
4.1.7	Deskripsi Responden berdasarkan Jumlah Uang yang Pernah Dihabiskan untuk Belanja.....	40
4.2	Deskripsi Variabel .....	40
4.2.1	Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	40
4.2.2	Deskripsi Variabel Kualitas Layanan.....	41
4.2.3	Deskripsi Variabel Persepsi Harga.....	42
4.2.4	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	43
4.3	Pengujian Instrumen .....	43
4.3.1	Uji Validitas.....	44
4.3.2	Uji Reliabilitas .....	45
4.4	Metode Analisis Data .....	45
4.4.1	Analisis Regresi Berganda.....	46
4.5	Uji Model .....	46
4.5.1	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	46
4.5.2	Uji F.....	46
4.6	Uji Hipotesis (Uji t) .....	47
4.7	Pembahasan.....	48
4.7.1	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	48
4.7.2	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	49
4.7.3	Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	50
<b>BAB V PENUTUP</b>		
5.1.	Kesimpulan.....	52
5.2.	Keterbatasan .....	52
5.3.	Implikasi Penelitian .....	53
5.3.1	Implikasi Teoritis.....	53
5.3.2	Implikasi Manajerial.....	53
5.4.	Rekomendasi Penelitian Yang Akan Datang .....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>55</b>

<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>58</b>
----------------------	-----------

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Konveksi Kemeja .....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 3.1 Skala Pengukuran.....	28
Table 3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	29
Tabel 4.1 Rekap Kuesioner .....	36
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Usia .....	37
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Pendidikan Terakhir.....	38
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Pekerjaan.....	38
Tabel 4.6 Deskripsi Responden Penghasilan Perbulan .....	39
Tabel 4.7 Deskripsi Responden Frekuensi Belanja.....	39
Table 4.8 Deskripsi Responden Jumlah Uang yang Pernah Dhabiskan .....	40
Tabel 4.9 Jawaban Responden Kualitas Produk .....	40
Tabel 4.10 Jawaban Responden Kualitas Layanan .....	41
Tabel 4.11 Jawaban Responden Persepsi Harga .....	42
Tabel 4.12 Jawaban Responden Kepuasan Pelanggan.....	43
Tabel 4.13 Uji Validitas .....	44
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas .....	45
Tabel 4.15 Uji $R^2$ .....	46
Tabel 4.16 Uji F .....	46
Tabel 4.17 Uji t .....	47



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	23
------------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner.....	58
Lampiran 2: Deskripsi Responden .....	66
Lampiran 3: Deskripsi Kualitas Produk.....	71
Lampiran 4: Deskripsi Kualitas Layanan.....	76
Lampiran 5: Deskripsi Persepsi Harga.....	84
Lampiran 6: Deskripsi Kepuasan Pelanggan .....	89
Lampiran 7: Output Data .....	94
Lampiran 8: Catatan Bimbingan dan Konsultasi .....	125
Lampiran 9: Hasil Turnitin .....	129