

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRODUK KUSEN  
DI JATI MAS JAYA SEMARANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi syarat  
Guna menyelesaikan studi akhir dan untuk memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas Stikubank Semarang**



	<b>Oleh:</b>
<b>Nama</b>	<b>: Vena Adelia Safitri</b>
<b>NIM</b>	<b>: 16.05.51.0221</b>
<b>Program Studi</b>	<b>: S1 Manajemen</b>

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS STIKUBANK SEMARANG  
2021**

## HALAMAN PERSETUJUAN



Skripsi ini telah memenuhi syarat dan penyusun telah mengikuti ujian pendarasan skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRODUK KUSEN  
DI JATI MAS JAVA SEMARANG

Oleh:

Nama : Vena Adelia Safitri

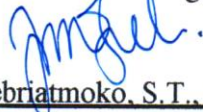
NIM : 16.05.51.0221

Program Studi : SI Manajemen

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank  
Semarang

Semarang, 18 Januari 2021

Dosen Pembimbing



(Bogvy Febriatmoko, S.T., M.M)

NIDN: 0618028705

## HALAMAN PENGESAHAN



### PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRODUK KUSEN DI JATI MAS JAYA SEMARANG

(Studi empiris konsumen Jati Mas Jaya Semarang)

Oleh :

Nama : Vena Adelia Safitri  
NIM : 16.05.51.0221  
Program Studi : SI Manajemen

Hasil Penelitian dalam skripsi ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Pendaran Skripsi dan skripsi telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang pada tanggal 18 Januari 2021

Dosen Pembimbing

Penguji I

(Bogy Febriatmoko, S.T., M.M)

NIDN: 0618028705

Penguji II

(Dr. Dra. Lie Liana, M.MSi)

NIDN: 0603036501

Penguji III

(Drs. Bambang Sutejo, M.M)

NIDN : 0628036101



Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis

(Dr. Euis Soeha, S.E., M.Si)

NIDN: 0027037101

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Vena Adelia Safitri  
NIM : 16.05.51.0221  
Program Studi: S1 Manajemen

Menyatakan bahwa Skripsi yang di susun dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Produk Kusen di Jati Mas Jaya Semarang” tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang di ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan, pendapat atau pemikiran dari lain, yang seolah-olah sebagai tulisan sendiri, dan tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang disalin, tiru atau yang diambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

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

Semarang, 18 Januari 2021  
Yang Menyatakan,



**Vena Adelia Safitri**

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

Motto:

Kepintaran bukan syarat mutlak dalam kehidupan, akan tetapi kejujuran, kegigihan adalah jauh lebih penting untuk menuju kesuksesan

Persembahan:

Skripsi ini di persembahkan untuk kedua orang tua dan seluruh keluarga yang telah mendukung skripsi ini hingga terselesaikan.

## **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen produk kusen di Jati Mas Jaya Semarang. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari narasumber dengan menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen unit usaha Jati Mas Jaya, dengan penentuan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Dengan jumlah sampel sebanyak 75 responden. Hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.. Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

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

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the effect of product quality, service quality and price on customer satisfaction of frame products in Jati Mas Jaya Semarang. The type of data used is primary data obtained directly from informants using a questionnaire. The population in the study were consumer of business unit Jati Mas Jaya. By determining the sample of 75 respondents. Data is processed for hypothesis testing using multiple linear regression. The results showed that the product quality variable had a positive and significant effect on customer satisfaction. Service quality variables had a positive and significant effect on customer satisfaction. The price variable has a positive and significant effect on customer satisfaction.*

*Keywords: Product Quality, Service Quality, Price and Customer Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Produk Kusen di Jati Mas Jaya Semarang”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi Srata – 1 (S-1) Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Dalam proses penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan ini ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Safik Faozi, SH, M.Hum selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang
2. Dr. Euis Soliha, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank yang telah memberikan kesempatan penulisan skripsi ini
3. Bogy Febriatmoko, S.T., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini
4. Sri Sudarsi, SE., M.Si. selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas Stikubank Semarang
5. Dr. Dra. Lie Liana, M.MSi selaku Penguji II yang telah membimbing serta meberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini



6. Drs. Bambang Sutejo, M.M selaku Penguji III yang telah membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini
7. Segenap dosen dan staf karyawan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang yang secara langsung maupun tidak langsung telah member dukungan
8. Seluruh staf dan karyawan Jati Mas Semarang yang telah memberikan ijin dan membantu kelancaran penyusunan Skripsi ini
9. Para responden konsumen Jati Mas Semarang yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner
10. Kedua orang tua yang selalu memberikan doa, perhatian, dan nasihat untuk kelancaran penyusunan skripsi ini

Penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna, untuk itu kritik dan saran sangat diharapkan.

Demikianlah kata pengantar ini, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Semarang, 18 Januari 2021

Penyusun

**(Vena Adelia Safitri)**

## 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 SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	01
1.2. Perumusan Masalah.....	05
1.3. Batasan Masalah.....	05
1.4. Tujuan Penelitian.....	06
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Kualitas Produk.....	07
2.1.1. Pengertian Kualitas Produk .....	07
2.1.2. Tujuan Kualitas Produk .....	08
2.1.3. Dimensi dan Indikator Kualitas Produk .....	09
2.2. Kualitas Pelayanan .....	10
2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	10
2.2.2. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan.....	11

2.3. Harga .....	12
2.3.1. Pengertian Harga .....	12
2.3.2. Tujuan Penetapan Harga .....	13
2.3.3. Dimensi dan Indikator Harga.....	17
2.4. Kepuasan Konsumen.....	17
2.4.1. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	17
2.4.2. Dimensi dan Indikator Kepuasan Konsumen .....	19
2.5. Penelitian Terdahulu .....	20
2.6. Kerangka Pikir .....	21
2.7. Perumusan Hipotesis.....	22
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Objek Penelitian .....	26
3.2. Jenis Penelitian.....	26
3.3. Populasi dan Pengambilan Sampel .....	26
3.4. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.5. Definisi Konsep dan Operasional Variabel.....	28
3.6. Skala Pengukuran Variabel .....	29
3.7. Metode Analisis Data.....	30
3.7.1. Analisis Deskriptif .....	30
3.8. Uji Instrumen .....	30
3.8.1. Uji Validitas.....	30
3.8.2. Uji Reliabilitas .....	31
3.9. Analisis Regresi Berganda .....	31

3.10. Pengujian Model .....	32
1. Uji F.....	32
2. Koefisien Determinasi .....	33
3.11. Pengujian Hipotesis.....	33
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Deskripsi Responden .....	34
4.1.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia dan Pendidikan.....	34
4.2 Deskripsi variabel.....	35
4.2.1. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen.....	35
4.3. Uji Instrumen .....	38
4.3.1. Uji Validitas.....	38
4.3.2. Uji Reliabilitas .....	39
4.4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	40
4.5 Pengujian Model.....	41
4.5.1. Uji F.....	41
4.5.2 Koefisien Determinasi .....	41
4.6. Pengujian Hipotesis (Uji-t).....	42
4.7. Pembahasan .....	43
1. Kualitas Produk Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Konsumen .....	43
2. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Konsumen .....	44
3. Harga Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Konsumen.....	45

## **BAB V PENUTUP**

5.1	Simpulan.....	46
5.2	Keterbatasan Penelitian .....	46
5.3.	Implikasi Teoritis.....	47
5.4.	Saran .....	50
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>51</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>56</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Konsumen .....	04
Tabel 2.1. Penelitian Tedahulu.....	20
Tabel 3.1. Definisi Konsep dan Operasional Variabel.....	28
Tabel 4.1. Profil Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia dan Jenis Kelamin.....	34
Tabel 4.2. Deskriptif Variabel.....	36
Tabel 4.3. Hasil Uji Analisis Faktor .....	38
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas .....	39
Tabel 4.5. Anailisis Regresi Berganda.....	40

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis .....	22
---	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	56
Lampiran 2 Tabulasi Data Induk.....	62
Lampiran 3 Output SPSS .....	66
Lampiran 4 T Tabel.....	82
Lampiran 5 Catatan Konsultasi dan Bimbingan .....	84
Lampiran 6 surat keterangan bebas plagiarisme dan hasil turnitin .....	87