

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN TOKO ELIZABETH KOTA PASURUAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S1)

Diajukan Oleh :

KIKY RIZKI AMALIA

NPM. 1961201002751



FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN

TAHUN 2023

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Kiky Rizki Amalia
No Pokok Mahasiswa (NPM) : 1961201002751
Universitas : Merdeka Pasuruan
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Elizabeth Kota Pasuruan

Pasuruan, 24 Juli 2023

DISETUJUI DAN DITERIMA

Dosen Pembimbing I



(Dra. Sri Hastari, MM.)

Dosen Pembimbing II



(Eni Erwantiningsih, SE, MM.)

Dekan

Fakultas Ekonomi



(Dra. A. Katna Pudyarningsih, MM)

TANDA PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI


Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, pada tanggal 24 Juli 2023

TIM PENGUJI:

1. Yufenti Oktafiah, SE, MSA.

1. Ketua.....

2. Dra. Sri Hastari., MM.

2. Sekretaris.....

3. Eni Erwantiningsih, SE., MM.

3. Anggota.....

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi

Universitas Merdeka Pasuruan


Dekan
Dra. Ratna Pudyaningsih, MM

PERNYATAAN PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kiky Rizki Amalia
Agama : Islam
Alamat Rumah : Dusun Mendalan Rt/Rw 005/008 Desa Durensewu
Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan

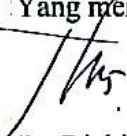
Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :




“ Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Elizabeth Kota Pasuruan “ adalah hasil karya tulisan sendiri bukan plagiat dari Karya Tulis Ilmiah orang lain baik berupa artikel : Thesis ataupun Disertasi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi.

Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing Dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.

Pasuruan, 24 Juli 2023

Yang membuat

Kiky Rizki Amalia




METERAI
TEMPEL
23AKX426233056

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, atas ridhanya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “ **Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Elizabeth Kota Pasuruan**”. Sholawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang menuntun kita pada jalan yang benar. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat guna mendapat gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Merdeka Pasuruan.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mengalami hambatan, namun berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Ibu Dr. Ir. Sulistyawati, MP. Selaku Rektor Universitas Merdeka Pasuruan
2. Ibu Dra. A. Ratna Pudyaningih, MM. Selaku Dekan Fakultas ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan yang telah memberikan kesempatan menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi.
3. Ibu Dra. Sri Hastari., MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran serta masukan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Eni Erwantiningsing, SE., MM. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran serta masukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap dosen dan staff Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.

6. Bapak dan ibu selaku orang tua yang senantiasa mendoakan, memberikan kasih sayang dan dukungannya kepada penulis.
7. Mas Erwan selaku suami yang selalu memberikan dukungan moril dan materil selama proses perkuliahan sampai proses penyelesaian skripsi.
8. Kakak ku Nur Aeni yang telah meluangkan waktu dan banyak membantu baik tenaga, maupun pikiran dalam proses penulisan skripsi.
9. Sahabat -sahabat tercinta (yeni, hanin, sofirin, ahok, dan angga) yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
10. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan, guna melengkapi segala kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Pasuruan,.....

Kiky Rizki Amalia

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN DRAFT SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kualitas Produk	
1. Pengertian Kualitas Produk	9
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk	10
3. Indikator Kualitas Produk.....	11

4. Variabel Pendukung Kualitas Produk	12
B. Harga	
1. Pengertian Harga	15
2. Indikator Harga	16
3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Harga	17
4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penetapan Harga.....	18
C. Kepuasan Pelanggan	
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	20
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	22
3. Indikator Kepuasan.....	24
D. Hubungan Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	
1. Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan.....	25
2. Hubungan Harga dengan Kepuasan Pelanggan.....	25
3. Hubungan antara Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	26
E. Penelitian Terdahulu	27
F. Kerangka Konseptual	32
G. Hipotesis Penelitian	33

BAB III METODE PENELITIAN

A. Definisi Operasional Variabel	
a. Variabel Bebas	34
b. Variabel Terikat	34
B. Ruang Lingkup Penelitian.....	36
C. Lokasi Penelitian.....	36

D. Populasi dan Sampel.....	36
E. Jenis dan Sumber Data	38
F. Teknik Pengumpulan Data	40
G. Teknik Pengolahan Data.....	41
H. Uji Instrumen Penelitian	42
1. Uji Validitas.....	42
2. Uji Reabilitas	43
I. Teknis Analisis Data	43
1. Analisa Deskriptif	43
2. Uji Asumsi Klasik	45
a. Uji Normalitas.....	45
b. Uji Multikolinieritas.....	46
c. Uji Heteroskedastisitas.....	46
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
4. Analisis Koefisien Determinan (Adjusted R ²)	47
5. Pengujian Hipotesis	48
a. Uji Simultas (Uji F).....	48
b. Uji Parsial (Uji T)	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Objek Penelitian	50
2. Visi – Misi Elizabeth.....	51
3. Uji Instrumen Penelitian	52
a. Uji Validitas	52

b. Uji Reliabilitas	53
4. Teknik Analisis Data.....	54
a. Deskriptif Data Penelitian.....	54
1. Deskriptif Karakteristik Responden	54
a. Usia Responden	55
b. Tempat Tinggal / Domisili	56
c. Pendidikan	56
d. Pendapatan Responden	57
2. Deskriptif Jawaban Kuesioner.....	58
a. Deskriptif Variabel Kualitas Produk	58
b. Deskriptif Variabel Harga.....	60
c. Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	62
B. Pembahasan Hasil Penelitian	
1. Uji Asumsi Klasik	64
a. Uji Normalitas	64
b. Uji Multikolinearitas	67
c. Uji Heteroskedastisitas	67
2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	69
3. Analisis Koefisien Determinan (Adjusted R ²)	70
4. Uji Hipotesis.....	71
a. Uji Simultan (Uji F)	71
b. Uji Parsial (Uji T)	72
C. Pembahasan	
1. Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan	

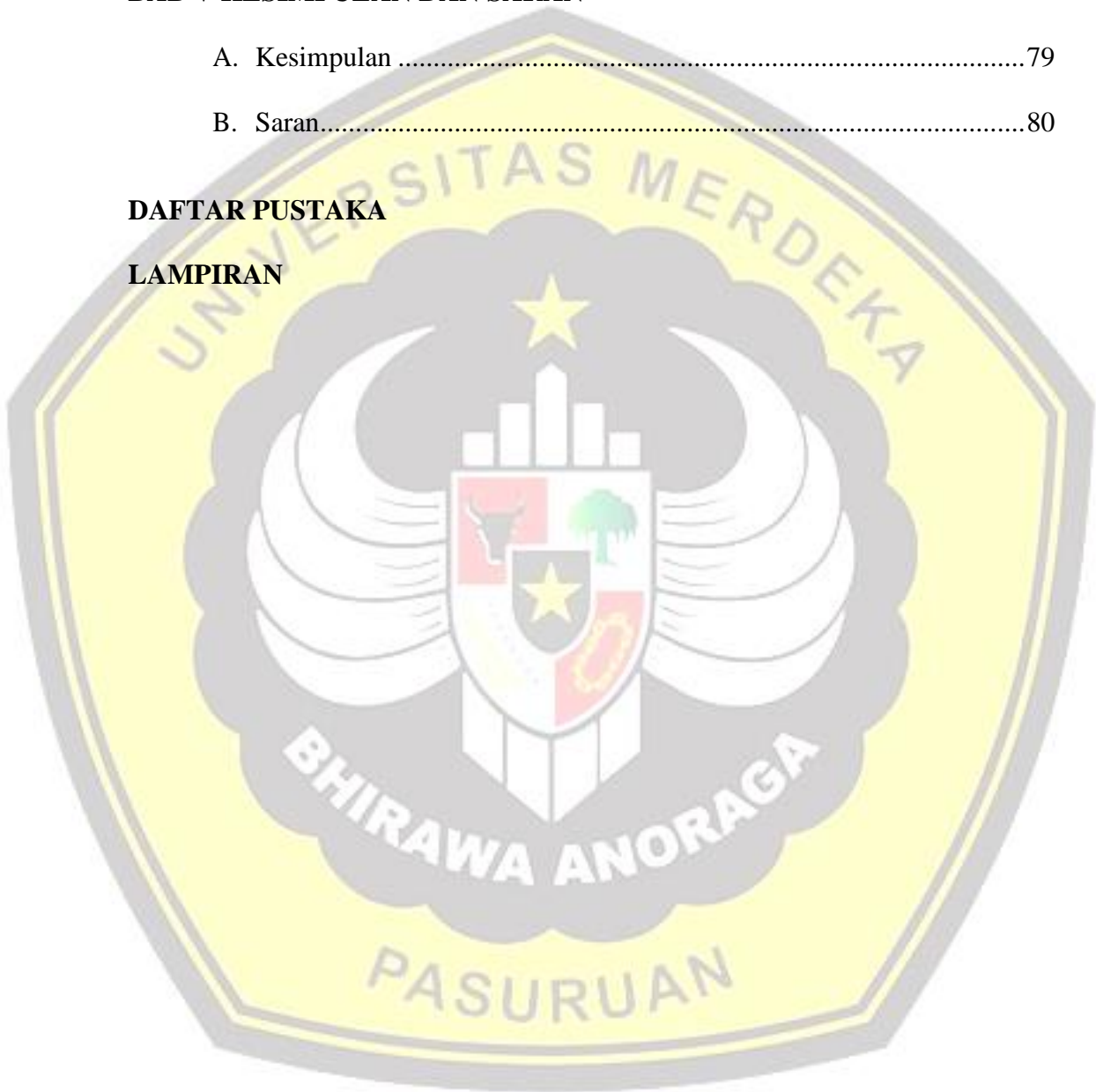
Pelanggan	74
2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	75
3. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	77

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	79
B. Saran.....	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

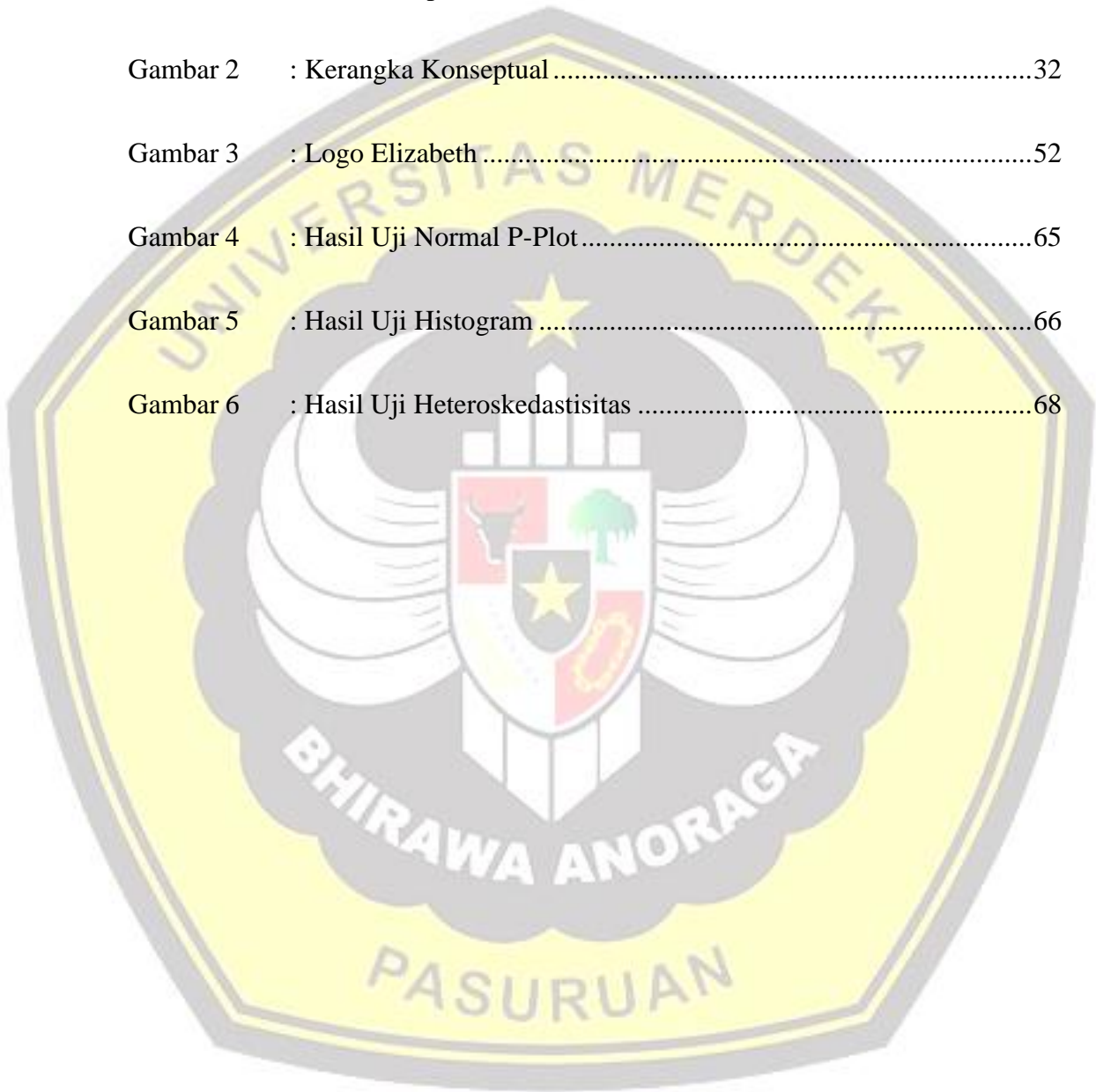


DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 : Penelitian Terdahulu	27
Tabel 2 : Variabel Independen dan Variabel Dependen.....	35
Tabel 3 : Hasil Uji Validitas	52
Tabel 4 : Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 6 : Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal.....	56
Tabel 7 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	56
Tabel 8 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	57
Tabel 9 : Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	58
Tabel 10 : Deskriptif Variabel Harga	60
Tabel 11 : Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	62
Tabel 12 : Hasil Uji One-Sample Kolmogrof-Smirnov Test.....	66
Tabel 13 : Hasil Uji Multikoleniaritas.....	67
Tabel 14 : Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan.....	69
Tabel 15 : Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	71
Tabel 16 : Hasil Uji Simultan (Uji F).....	72
Tabel 17 : Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan	73
Tabel 18 : Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan.....	73

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 : Hasil Komparasi Barnd	5
Gambar 2 : Kerangka Konseptual	32
Gambar 3 : Logo Elizabeth	52
Gambar 4 : Hasil Uji Normal P-Plot	65
Gambar 5 : Hasil Uji Histogram	66
Gambar 6 : Hasil Uji Heteroskedastisitas	68



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Tabulasi Data

Lampiran 3 Deskriptif Statistik

Lampiran 4 Teknik Analisis Data

Lampiran 5 Tabel Statistik



PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO ELIZABETH KOTA PASURUAN

Kiky Rizki Amalia¹, Sri Hastari², Ani Erwantiningsih³

¹Mahasiswa Universitas Merdeka Pasuruan

^{2,3}Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

E-mail: amaliakiky78@gmail.com¹, sri.hastari@gmail.com²,
enierwanti232@gmail.com³

Abstrak

Persaingan bisnis saat ini sangat tajam khususnya bisnis fashion dengan kualitas barang dan harga yang terjangkau. Saat ini fashion sendiri merupakan sebuah kebutuhan bagi banyak kalangan seperti halnya produk tas. Para konsumen sekarang lebih bijak dalam memilih produk tas untuk kebutuhan sehari-hari baik untuk kebutuhan formal maupun non formal. Seperti halnya produk tas di toko Elizabeth yang kini banyak diminati oleh banyak kalangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada toko Elizabeth Kota Pasuruan dengan menggunakan metode non probability sampling, salah satu teknik yang digunakan adalah teknik purposive sampling dengan menggunakan rumus hair et., al dengan jumlah sampel sebanyak 70 responden. Analisis yang digunakan adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Analisis Deskripsi, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linier Berganda dan Analisis Koefisien Determinan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Kualitas produk dan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada toko Elizabeth Kota Pasuruan dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $80,646 > 3,1317$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. 2) Kualitas produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada toko Elizabeth Kota Pasuruan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5,339 > 1,996$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. 3) Harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan toko Elizabeth Kota Pasuruan, dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5,308 > 1,996$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

Kata kunci: kualitas produk, harga, kepuasan pelanggan