

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA EVENT  
ORGANIZER CV. BEE PRODUCTION KOTA MALANG**

**SKRIPSI**

Disusun untuk Memenuhi Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

**Disusun oleh :**

**YUSRIL DEVA FADHILA**

**NPM. 2061201002942**



**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN  
TAHUN 2024**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Yusril Deva Fadhila  
Nomor Pokok Mahasiswa (NPM) : 2061201002942  
Universitas : Merdeka Pasuruan  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Event Organizer *CV. Bee Production* Kota Malang

Pasuruan, 25 / 6 / 2024

## DISETUJUI DAN DITERIMA

Dosen Pembimbing I



**Dra. Sri Hastari, MM**

Dosen Pembimbing II



**Dr. Dwita Laksmi Rachmawati, S.S, M.Li**

  
Dekan Fakultas Ekonomi  
  
**Dra. A. Ratna Pudyaningih, MM.**

## TANDA PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Telah diuji dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, pada tanggal 25 Juni 2024

### TIM PENGUJI :

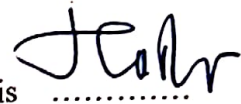
1. Yufenti Oktafiah, S.E, MSA

1. Ketua



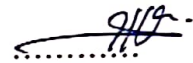
2. Dra. Sri Hastari, MM

2. Sekretaris



3. Dr. Dwita Laksmi Rachmawati, S.S, M.Li

3. Anggota



Mengesahkan,

Fakultas Ekonomi

Universitas Merdeka Pasuruan



Dekan

  
Dra. A. Ratna Pudyarningsih, MM.

## PERSYARATAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yusril Deva Fadhila

NPM : 2061201002942

Universitas : Merdeka Pasuruan

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Event Organizer *CV. Bee Production* Kota Malang” merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi hasil penelitian orang lain.

Apabila skripsi ini terbukti merupakan hasil dipublikasi atau plagiasi dari hasil penelitian orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang diberikan oleh tim penguji.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pasuruan, 25 Juni 2024



**Yusril Deva Fadhila**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan segala puja dan puji syukur kehadiran Allah Swt yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga tugas skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar serta tepat sesuai dengan waktu yang direncanakan. Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi. Pada skripsi ini penulis mengangkat judul “PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA EVENT ORGANIZER CV. BEE PRODUCTION KOTA MALANG”

Selama proses penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna sehingga penulis mendapatkan bimbingan, arahan dan bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. A. Ratna Pudyaningsih, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan
2. Ibu Dra.Sri Hastari, MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu dan meluangkan waktu untuk membimbing serta memberikan arahan yang bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Ibu Dr. Dwita Laksmi Rachmawati, S.S, M.Li selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu dan meluangkan waktu untuk membimbing serta memberikan arahan yang bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

4. Yufenti Oktafiah, S.E, MSA selaku Dosen Penguji yang telah memberikan arahan dan masukan sehingga skripsi ini bisa menjadi lebih baik lagi.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat
6. Kedua orang tua yang memberikan doa, nasehat, serta kesabarannya menanti penulis ujian sidang skripsi
7. Keluarga besar penulis yang memberikan dukungan
8. Pihak-pihak yang terlibat di dalam proses skripsi penulis

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini baik dalam teknik penyajian maupun pembahasan serta keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, diharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Pasuruan, 25 Juni 2024

**Yusril Deva Fadhila**

## DAFTAR ISI

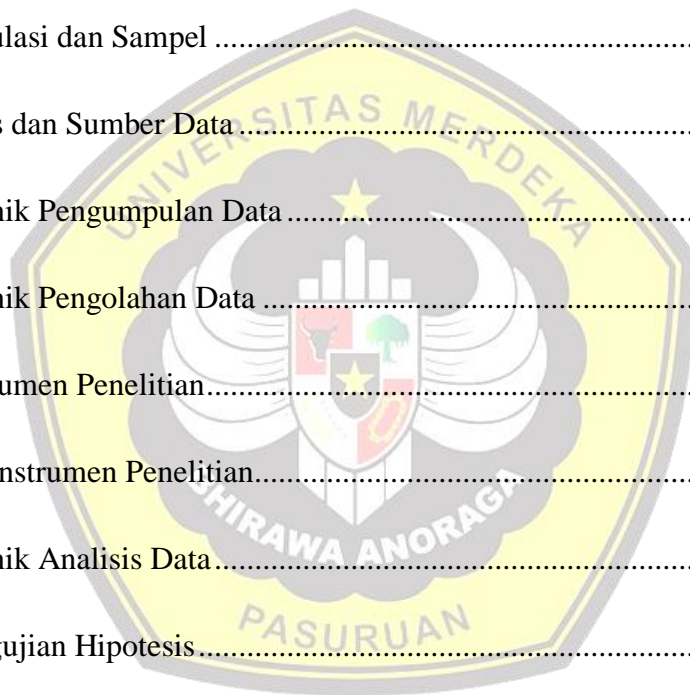
Halaman

HALAMAN JUDUL .....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	i
TANDA PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
PERSYARATAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
ABSTRAKSI .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	9
A. Kepuasan Pelanggan .....	9
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	9

2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	10
3. Survei Kepuasan Pelanggan .....	11
4. Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	11
5. Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	12
6. Indikator Kepuasan Pelanggan .....	12
B. Harga .....	13
1. Pengertian Harga .....	13
2. Tujuan Penetapan Harga.....	13
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Harga .....	16
4. Indikator Penetapan Harga .....	18
C. Kualitas Pelayanan .....	19
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	19
2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	19
3. Indikator Kualitas Pelayanan.....	21
D. Hubungan Antar Variabel .....	22
1. Hubungan Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	22
2. Hubungan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	24
3. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	25
E. Penelitian Terdahulu .....	26



F. Kerangka Konsep Penelitian .....	37
G. Hipotesis .....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
A. Definisi Operasional Variabel .....	40
B. Ruang Lingkup Penelitian .....	45
C. Lokasi Penelitian .....	45
D. Populasi dan Sampel .....	45
E. Jenis dan Sumber Data .....	47
F. Teknik Pengumpulan Data .....	48
G. Teknik Pengolahan Data .....	49
H. Instrumen Penelitian .....	50
I. Uji Instrumen Penelitian .....	51
J. Teknik Analisis Data .....	53
K. Pengujian Hipotesis .....	59
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>62</b>
A. Gambaran CV. Bee Production .....	62
B. Deskripsi Data Penelitian .....	64
C. Hasil Penelitian .....	79
D. Pembahasan .....	93



BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	96
A. Kesimpulan.....	96
B. Saran.....	97

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 1</b> : Penelitian Terdahulu .....	27
<b>Tabel 2</b> : Keterangan Interval .....	55
<b>Tabel 3</b> : Persentase Usia Responden.....	65
<b>Tabel 4</b> : Persentase Nama Instansi .....	66
<b>Tabel 5</b> : Persentase Jenis Kelamin Responden .....	67
<b>Tabel 6</b> : Persentase Jabatan Responden .....	67
<b>Tabel 7</b> : Deskriptif Jawaban Variabel Kepuasan Pelanggan .....	69
<b>Tabel 8</b> : Deskriptif Jawaban Variabel Harga .....	71
<b>Tabel 9</b> : Deskriptif Jawaban Kualitas Pelayanan .....	73
<b>Tabel 10</b> : Hasil Uji Validitas.....	79
<b>Tabel 11</b> : Hasil Uji Reliabilitas.....	81
<b>Tabel 12</b> : Hasil Uji <i>One Sample Kolmogrof-Smirnov Test</i> .....	83
<b>Tabel 13</b> : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	85
<b>Tabel 14</b> : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	88
<b>Tabel 15</b> : Hasil Uji Analisis Korelasi .....	89
<b>Tabel 16</b> : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap KepuasanPelanggan.....	90

**Tabel 17** : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan ..... 91

**Tabel 18** : Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan..... 92

**Tabel 19** : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan..... 93



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 1</b> : Kerangka Konseptual.....	38
<b>Gambar 2</b> : Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	84
<b>Gambar 3</b> : Hasil Uji Scatterplot.....	86



**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA EVENT  
ORGANIZER CV. BEE PRODUCTION KOTA MALANG**

Yusril Deva Fadhila<sup>1</sup>, Sri Hastari<sup>2</sup>, Dwita Laksmi Rachmawati<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

<sup>2,3</sup>Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

Email : [ysdevf08@gmail.com](mailto:ysdevf08@gmail.com)<sup>1</sup>, [sri.hastari@gmail.com](mailto:sri.hastari@gmail.com)<sup>2</sup>,

[laksmiadwita@gmail.com](mailto:laksmiadwita@gmail.com)<sup>3</sup>

**ABSTRAKSI**

Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa event organizer CV. Bee Production Kota Malang. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan cara menyebarkan kuesioner. Populasinya adalah pelanggan yang sudah menggunakan jasa CV. Bee Production di Kota Malang selama bulan Maret-April 2024 sebanyak 69 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan dengan teknik sensus/sampling jenuh. Dalam penelitian menghasilkan, antara lain : 1). Harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Kota Malang. 2). Harga secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pelanggan yang menggunakan jasa CV. Bee Production dan 3). Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pelanggan yang menggunakan jasa CV. Bee Production. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan terkait dengan pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Serta disarankan penelitian kedepannya menambah variabel diluar variabel yang belum diteliti dalam penelitian ini, serta dapat meningkatkan nilai kepuasan pelanggan dalam bidang pelayanan jasa.

**Kata kunci:** harga, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan