

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI
CV DUTA BERSAUDARA KOTA PASURUAN**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh :
MUKHAMAD DWI RIZALDI
NPM. 2161201003025



UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN

FAKULTAS EKONOMI

2025

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Mukhamad Dwi Rizaldi
NPM : 2161201003025
Universitas : Merdeka Pasuruan
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga
Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di
CV Duta Bersaudara Kota Pasuruan
Pasuruan, 5 Juli 2025

DISETUJUI DAN DITERIMA

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dr. Ir Bambang Sutikno M.M

Dr. Vita Fibriyani, S, Si. M.S.I

Dekan Fakultas Ekonomi

Dra. A. Ratna Pudyaningsih, M.M.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah diuji dan dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas merdeka Pasuruan dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen, pada tanggal 24 Juli 2025

TIM PENGUJI:

- | | |
|-------------------------------------|--------------------|
| 1. Nurul Akramiah S.E.,M.M | 1. Ketua..... |
| 2. Dr. Ir Bambang Sutikno M.M | 2. Sekretaris..... |
| 3. Dr. Vita Fibriyani, S, Si. M.S.I | 3. Anggota..... |

Mengesahkan
Fakultas Ekonomi
Universitas Merdeka Pasuruan
Dekan



Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM

PERNYATAAN ORSINILITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mukhamad Dwi Rizaldi

NPM : 2161201003025

Alamat : Dusun Kemantren, RT05/RW01, Desa Kemantren rejo,
Kecamatan Rejoso, Kabupaten Pasuruan.

Dengan ini menyatakan Skripsi yang berjudul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di CV Duta Bersaudara Kota Pasuruan” adalah hasil kerja tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat dari Karya Tulis Ilmiah Orang lain baik berupa Artikel : Thesis ataupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika di kemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang kami tulis adalah hasil Plagiat maka kami bersedia menerima sanksi.

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

Pasuruan, 5 Juli 2025

Penulis

A 10,000 Rupiah revenue stamp (Meterai Tempel) with a signature over it. The stamp is yellow and red, with the text 'SEPLULUH RIBU RUPIAH', '10000', 'METERAI TEMPEL', and a serial number '00F7AAKX351658385'.

M Dwi Rizaldi

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Mukhamad Dwi Rizaldi

Nomor Pokok Mahasisiwa : 2161201003025

Universitas : Merdeka Pasuruan

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat dan Tanggal Lahir : Pasuruan, 31 Juli 2003

Alamat : Dusun Kemantren, RT.05/RW.01, Desa
Kemantren rejo, Kecamatan Rejoso, Kabupaten
Pasuruan

Nama Orang Tua (Ayah) : Sumarsono
(Ibu) : Sulikah

Riwayat Pendidikan :

1. MI Sunan Ampel Arjosari Kabupaten Pasuruan 2009 - 2015
2. Mts Negeri 5 Kabupaten Pasuruan 2015 - 2018
3. SMA Negeri 1 Grati Kabupaten Pasuruan 2018 - 2021
4. Terdaftar Sebagai Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka
Tahun 2021

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih dan maha penyayang, dengan mengucapkan syukur atas limpahan rahmat serta hidayah-Nya yang telah diberikan-Nya, sehingga saya bisa menyusun Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di CV Duta Bersaudara Kota Pasuruan”**. Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Merdeka Pasuruan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak skripsi ini tidak dapat tersusun. Oleh karena itu, saya selaku penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. ALLAH SWT yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, kesabaran, dan kelancaran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan dengan tepat waktu.
2. Dra. A. Ratna Pudyaningsih, M.M Selaku Dekan di Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka.
3. Kedua orang tua, yang telah membimbing dan memotivasi sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
4. Dr. Ir Bambang Sutikno M.M Selaku Dosen Pembimbing Pertama.
5. Dr. Vita Fibriyani, S, Si. M.S.I Selaku Dosen Pembimbing Kedua.
6. Nurul Akramiah S.E.,M.M Selaku dosen penguji yang telah menguji skripsi penulis, memberikan masukan dan motivasi agar penulis dapat menyelesaikan penelitian tepat waktu.

7. Seluruh teman-teman Fakultas Ekonomi yang memberikan dukungan dan semangatnya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih ada kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Mohon untuk kritik serta saran yang membangun supaya mampu memperbaiki kekurangan dan melengkapi keterbatasan penulis dalam menyusun skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Pasuruan, 5 Juli 2025



Mukhamad Dwi Rizaldi



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORSINILITAS SKRIPSI	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
A. Kualitas Pelayanan.....	10
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	10
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	11
3. Indikator Kualitas Pelayanan	12
B. Harga Produk	13
1. Pengertian Harga Produk	13
2. Tujuan Penetapan Harga	14

3. Indikator Harga	16
C. Kepuasan Konsumen.....	17
1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	17
2. Dimensi Kepuasan Konsumen	18
3. Indikator Kepuasan Konsumen	19
D. Hubungan Antar Variabel.....	19
1. Hubungan Antar Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	19
2. Hubungan Harga Produk dengan Kepuasan Konsumen	20
3. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Harga Produk dengan Kepuasan Konsumen.....	22
E. Penelitian Terdahulu	22
F. Kerangka Konseptual	27
G. Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
A. Desain Penelitian	30
B. Definisi Operasional Variabel	31
1. Variabel Bebas (Independent Variable)	31
2. Variabel Terikat (Dependent Variable).....	34
3. Kepuasan Konsumen (Y).....	36
C. Ruang Lingkup Penelitian.....	37
D. Waktu Dan Lokasi Penelitian	37
E. Populasi Dan Metode Penentuan Sampel.....	37
1. Populasi	37

2. Metode penentuan sampel.....	37
F. Jenis Dan Sumber Data.....	39
1. Jenis Data	39
2. Sumber Data	39
G. Teknik Pengumpulan Data.....	40
H. Teknik Pengolahan Data	42
I. Instrumen Penelitian.....	43
J. Uji Instrumen Penelitian.....	44
1. Uji Validitas.....	44
2. Uji Reliabilitas.....	44
K. Teknik Analisis Data	45
a. Analisis Deskriptif	45
b. Uji Asumsi Klasik.....	47
c. Analisis Koefisien Determinan	52
d. Pengujian Hipotesis.....	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
A. Hasil Penelitian	54
1. Gambaran Umum	54
2. Uji Instrumen Penelitian	55
3. Deskripsi Penelitian	61
4. Analisis deskripsi variabel	64
5. Uji Asumsi Klasik.....	75
6. Uji Hipotesis	87

B. Pembahasan Hasil	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	98
A. Kesimpulan	98
B. Saran.....	98

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Stock Opname	1
Tabel 2 Hasil Penjualan	2
Tabel 3 Perbandingan Harga Produk.....	3
Tabel 4 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 5 Interval Skor Responden	47
Tabel 6 Hasil Uji Validitas.....	56
Tabel 7 Hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel 8 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 9 Tanggapan Responden dari Kualitas Pelayanan (X1).....	65
Tabel 10 Tanggapan Responden dari Harga Produk (X2)	69
Tabel 11 Tanggapan Responden dari Kepuasan Konsumen (Y)	72
Tabel 12 Uji Kolmogorov-Smirnov	76
Tabel 13 Hasil Uji Multikolinieritas.....	78
Tabel 14 Hasil Uji Linieritas	80
Tabel 15 Hasil Uji Autokorelasi.....	82
Tabel 16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	84
Tabel 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	86
Tabel 18 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	88
Tabel 19 Hasil Uji Parsial (Uji T)	90

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Konseptual	27
Gambar 2 Hasil Uji Normalitas Berdasarkan P-P Plot	76
Gambar 3 Hasil Uji Heterokesdastisitas	83



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Jadwal Penelitian

Lampiran 3 Surat Pernyataan Penelitian

Lampiran 4 Tabulasi Data

Lampiran 5 Analisis Deskriptif Responden

Lampiran 6 Hasil Analisis Data



Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di CV Duta Bersaudara Kota Pasuruan

Mukhamad Dwi Rizaldi¹, Dr. Ir Bambang Sutikno M.M.²,

Dr. Vita Fibriyani, S, Si. M.S.I.³

¹Mahasiswa Universitas Merdeka Pasuruan ^{2,3}Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

E-mail: m.rizaldi4321@gmail.com¹, bambangtikno@gmail.com²,
vita fibriyani@gmail.com³

ABSTRAK

Era globalisasi dan kemajuan teknologi yang pesat menjadikan perkembangan dunia usaha semakin dinamis dan kompetitif. Berbagai sektor usaha dituntut untuk beradaptasi dan terus berinovasi agar dapat bertahan dan berkembang di tengah persaingan yang semakin ketat. Salah satu sektor usaha yang terdampak oleh kondisi ini adalah industri perdagangan ritel, termasuk toko alat tulis kantor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga produk terhadap kepuasan konsumen secara simultan maupun parsial pada CV Duta Bersaudara Kota Pasuruan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang telah melakukan pembelian minimal tiga kali dalam satu bulan terakhir di CV Duta Bersaudara, dengan sampel sebanyak 30 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda, yang didahului oleh uji validitas, reliabilitas, serta uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas). Hasil analisis menunjukkan bahwa secara simultan, kualitas pelayanan dan harga produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, yang ditunjukkan oleh nilai signifikansi uji F sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai koefisien determinasi R^2 sebesar 0,681, yang berarti kedua variabel bebas menjelaskan sebesar 68,1% variasi dalam kepuasan konsumen. Secara parsial, uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, dan variabel harga produk juga berpengaruh signifikan dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa baik kualitas pelayanan maupun harga produk secara simultan maupun parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga Produk, Kepuasan Konsumen, Regresi Linier Berganda, CV Duta Bersaudara