

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA JUAL  
DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN CV. EBSON BORDIR DI BEKASI**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Dede Yusuf**

**201510325318**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

**2020**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Jual  
dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan  
Konsmen CV. Ebson Bordir di Bekasi

Nama Mahasiswa : Dede Yusuf

• Nomor Pokok Mahasiswa : 201510325318

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 24 Juli 2020

Jakarta, 10 Agustus 2020

MENYETUJUI

PEMBIMBING



Drs. Soehardi, MBA., Ph.D  
NIDN 0311096604

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Jual dan  
Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen  
CV. Ebson Bordir di Bekasi

Nama Mahasiswa : Dede Yusuf

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510325318

Program Studi/Fakultas : Manajemen/ Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 24 Juli 2020

Jakarta, 11 Agustus 2020

MENGESAHKAN

Ketua Tim Penguji : M. Fadhli Nursal, S.E., M.M  
NIDN 0325057908

Penguji 1 : Drs. Soehardi, MBA., Ph.D  
NIDN 0311096604

Penguji II : Widi Winarso, S.E., M.M  
NIDN 0319067606

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi  
Manajemen



M. Fadhli Nursal, S.E., M.M  
NIDN 0325057908

Dekan  
Fakultas Ekonomi



Dr. Istianingsih Sastrodihario, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP  
NIDN 0318107101

## KATA PENGANTAR


Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmatnya sehingga Penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Jual dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen CV. Ebson Bordir di Bekasi”

Dalam penyusunan skripsi ini Penulis banyak mendapatkan saran, dorongan, bimbingan dari berbagai pihak yang merupakan pengalaman yang tidak dapat diukur secara materi, namun dapat membukakan mata Penulis bahwa sesungguhnya pengalaman dan pengetahuan tersebut adalah guru terbaik bagi Penulis. Oleh karena itu dengan segala hormat dan kerendahan hati perkenankanlah Penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Istianingsih Sastrodiharjo, M.S.Ak.,CA.,CSRA.,CACP selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak M. Fadhli Nursal, S.E., M.M selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
3. Bapak Drs. Soehardi, MBA., Ph.D selaku dosen pembimbing, terimakasih karena sudah membimbing saya dengan sebaik-baiknya.
4. Untuk Orang Tua dan Keluarga yang selalu mendoakan dan support selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Untuk sahabat-sahabat dan orang terdekat yang juga selalu support dan mendoakan.
6. Seluruh teman-teman kelas B3-Manajemen yang sedang berjuang bersama-sama untuk menyelesaikan skripsi, terimakasih untuk bantuan dan support nya.

Besar harapan proposal skripsi ini dapat memberi kontribusi yang positif serta manfaat, khususnya bagi Penulis sendiri dan umumnya bagi pembaca.

Jakarta, 20 Juli 2020

  
Dede Yusuf  
NPM. 201510325318



## ABSTRAK

**Dede Yusuf, 201510325318.** Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Jual dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen CV. Ebson Bordir di Bekasi. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, harga jual dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen CV. Ebson Bordir di Bekasi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Data yang diolah adalah data primer dengan sampel 102 orang responden yang menggunakan rumus *Slovin*. Dengan menggunakan kuesioner dan skala likert, jawaban responden diolah dengan program *SPSS (Statistical Product and Service Solution)*. Dengan uji Analisis Deskriptif Responden, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Uji Regresi Linier Sederhana, Uji Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F dan Koefisien Determinasi. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga jual dan kualitas produk memiliki pengaruh positif yang signifikan secara individual (parsial) terhadap kepuasan konsumen CV. Ebson Bordir di Bekasi. Hasil regresi secara bersama-sama (simultan) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga jual dan kualitas produk memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan konsumen CV. Ebson Bordir di Bekasi. Sehingga model regresi dapat digunakan untuk memprediksi pengaruh kualitas pelayanan, harga jual dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: **Kualitas Pelayanan, Harga Jual, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen**

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Jual dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen CV. Ebson Bordir di Bekasi** merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah. Apabila di kemudian hari di temukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Saya mengizinkan skripsi ini untuk dipinjamkan dan digunakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Saya memberikan izin kepada perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 24 Juli 2020

buat Pernyataan



Dede Yusuf  
NPM. 201510325318

## **ABSTRACT**

*Dede Yusuf, 201510325318. Effect of quality service, selling price and product quality to customer satisfaction CV. Ebson embroidery in Bekasi. This research aims to test the influence of quality of service, sales price and quality of products towards consumer satisfaction of CV. Ebson embroidery in Bekasi. This research uses quantitative methods. Processed data is the primary data with samples of 102 respondents using the formula Slovin. Using questionnaires and Likert scales, respondents' answers were processed with SPSS (Statistical Product and Service Solution) program. With the respondent's descriptive analysis test, validity test, reliability test, classical assumption test, simple linear regression test, double linear regression test, T test, F test and coefficient of determination. Based on the results of this study shows that the quality of service, selling price and quality of products has a significant positive influence individually (partial) to customer satisfaction of CV. Ebson embroidery in Bekasi. The results of the regression together (simultaneous) shows that the quality of service, selling price and product quality has a significant positive influence on the consumer satisfaction of CV. Ebson embroidery in Bekasi. So that regression models can be used to predict the influence of service quality, selling price and product quality to consumer satisfaction.*

**Keywords:** *quality of service, selling price, product quality, customer satisfaction*

# DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
1.4.1. Manfaat Teoritis .....	5
1.4.2. Manfaat Praktis .....	5
1.5. Batasan Masalah .....	6
1.6. Identifikasi Masalah .....	6
1.7. Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1. Tinjauan Pustaka .....	8
2.1.1. Kepuasan Konsumen.....	8
2.1.1.1. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	8
2.1.1.2. Strategi Kepuasan Konsumen .....	8
2.1.1.3. Pengukur Kepuasan Konsumen .....	9
2.1.1.4. Dimensi Kepuasan Konsumen .....	10
2.1.1.5. Indikator Kepuasan Konsumen .....	11
2.1.2. Kualitas Pelayanan .....	12
2.1.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	12
2.1.2.2. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.2.3. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	13



2.1.3. Harga Jual .....	15
2.1.3.1. Pengertian Harga Jual .....	15
2.1.3.2. Tujuan Penetapan Harga Jual .....	16
2.1.3.3. Metode Penetapan Harga Jual .....	17
2.1.3.4. Dimensi Harga Jual .....	18
2.1.4. Desain Produk .....	19
2.1.4.1. Pengertian Desain Produk .....	19
2.1.4.2. Tujuan Desain Produk .....	19
2.1.4.3. Fungsi Desain Produk .....	20
2.1.4.4. Dimensi Desain Produk .....	20
2.2. Penelitian yang Relevan .....	22
2.3. Model Penelitian .....	26
2.4. Hipotesis Penelitian .....	26
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1. Desain Penelitian .....	28
3.2. Tahapan Penelitian .....	28
3.3. Model Konseptual Penelitian .....	29
3.4. Definisi Operasional Variabel dan Instrumen Penelitian .....	30
3.4.1. Instrumen Penelitian Kepuasan Konsumen .....	30
3.4.2. Instrumen Penelitian Kualitas Pelayanan .....	32
3.4.3. Instrumen Penelitian Harga Jual .....	34
3.4.4. Instrumen Penelitian Desain Produk .....	36
3.5. Tempat dan Waktu Penelitian .....	38
3.6. Populasi dan Sampel .....	39
3.6.1. Populasi .....	39
3.6.2. Sampel .....	39
3.7. Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.8. Skala Pengukuran .....	41
3.9. Metode Analisis Data .....	42
3.9.1. Statistik Deskriptif Responden .....	42
3.10. Uji Instrumen Penelitian .....	42
3.10.1. Uji Validitas .....	42
3.10.2. Uji Reliabilitas .....	43
3.11. Uji Asumsi Klasik .....	44

3.11.1. Uji Normalitas .....	44
3.11.2. Uji Autokorelasi .....	44
3.11.3. Uji Multikolinearitas .....	45
3.11.4. Uji Heteroskedastisitas .....	45
3.11.5. Analisis Regresi Linier Sederhana .....	46
3.11.6. Analisis Regresi Linier Berganda .....	47
3.12. Hipotesis .....	47
3.12.1. Uji Hipotesis .....	48
3.12.2. Uji T (Uji Parsial) .....	48
3.12.3. Uji F (Uji Simultan) .....	48
3.13. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	49
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	50
4.1.1. Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner .....	50
4.1.2. Identitas Responden .....	50
4.2. Analisis Data .....	52
4.2.1. Uji Validitas .....	52
4.2.2. Uji Reliabilitas .....	54
4.3. Uji Asumsi Klasik .....	55
4.3.1. Uji Normalitas .....	56
4.3.2. Uji Multikolinieritas .....	57
4.3.3. Uji Heteroskedastisitas .....	58
4.4. Analisis Regresi Linear Berganda .....	59
4.4.1. Uji T .....	60
4.4.2. Uji F .....	63
4.4.3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	63
4.5. Pembahasan Hasil Penelitian .....	64
4.5.1. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Konsumen .....	64
4.5.2. Harga Jual Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Konsumen .....	65
4.5.3. Desain Produk Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Konsumen .....	65
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>67</b>
5.1. Kesimpulan .....	67

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Halaman

<b>Tabel 1.1. Perbandingan Harga .....</b>	<b>4</b>
<b>Tabel 2.1. Penelitian yang Relevan.....</b>	<b>22</b>
<b>Tabel 3.1. Kisi-kisi Instrumen Variabel Kepuasan Konsumen .....</b>	<b>31</b>
<b>Tabel 3.2. Kisi-kisi Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan .....</b>	<b>33</b>
<b>Tabel 3.3. Kisi-kisi Instrumen Variabel Harga Jual .....</b>	<b>36</b>
<b>Tabel 3.4. Kisi-kisi Instrumen Variabel Kualitas Produk .....</b>	<b>38</b>
<b>Tabel 3.4. Skala Likert .....</b>	<b>41</b>
<b>Tabel 4.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....</b>	<b>50</b>
<b>Tabel 4.2. Responden Berdasarkan Usia .....</b>	<b>51</b>
<b>Tabel 4.3. Responden Berdasarkan Pekerjaan .....</b>	<b>51</b>
<b>Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....</b>	<b>52</b>
<b>Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Harga Jual .....</b>	<b>53</b>
<b>Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Kualitas Produk .....</b>	<b>53</b>
<b>Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen .....</b>	<b>53</b>
<b>Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....</b>	<b>54</b>
<b>Tabel 4.9. Hasil Uji Reliabilitas Harga Jual .....</b>	<b>54</b>
<b>Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk .....</b>	<b>55</b>
<b>Tabel 4.11. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen .....</b>	<b>55</b>
<b>Tabel 4.12. Hasil Uji Kolmogrov – Smirnov .....</b>	<b>57</b>
<b>Tabel 4.13. Hasil Uji Multikolinieritas .....</b>	<b>58</b>
<b>Tabel 4.14. Hasil Uji Linear Berganda .....</b>	<b>60</b>
<b>Tabel 4.15. Hasil Uji T .....</b>	<b>61</b>
<b>Tabel 4.16. Hasil Uji F .....</b>	<b>63</b>



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 2.1. Model Penelitian .....</b>	<b>26</b>
<b>Gambar 3.1. Model Konseptual Penelitian.....</b>	<b>29</b>
<b>Gambar 4.1. Grafik Normal P-Plot .....</b>	<b>56</b>
<b>Gambar 4.2. Grafik Scatter Plot .....</b>	<b>59</b>

