

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
USAHA FOTOCOPY 66 DI BUMI SANI BEKASI TIMUR**

SKRIPSI

Oleh:

Denis Putra Ramadhan

201910325064



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Fotocopy 66 Bumi Sani Bekasi Timur

Nama Mahasiswa : Denis Putra Ramadhan

Nomor Pokok : 201910325064

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 16 Juli 2024

Jakarta, 23 Juli 2024

BIKSA MAHWASTU DASI

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Dr. Andrian, S.E., MM

NIDN : 0321077102


Haryudi Anas, SE, MSM

NIDN : 0317117801

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Foto Copy 66 di Bumi Sani Bekasi Timur

Nama Mahasiswa : Denis Putra Ramadhan

Nomor Pokok : 201910325064

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 16 Juli 2024

Jakarta, 23 Juli 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : M. Fadhli Nursal, SE, MM

NIDN : 0325057908

Sekretaris Tim Penguji : Franciscus Dwikotjo Sri Sumantyo, ST., MM

NIDN : 0329017202

Penguji : Dr. Andrian, S.E., MM

NIDN : 0321077102

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen

Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M
NIDN. 0327037601

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak
NIDN. 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Skripsi saya yang berjudul “Pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Fotocopy 66 di Bumi Sani Bekasi Timur” ini adalah benar-benar 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 dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikan melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 23 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan



Denis Putra Ramadhan
201910325064

ABSTRAK

Denis Putra Ramadhan, 2019325013. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas layanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Fotocopy 66 di Bumi Sani Bekasi Timur.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana hubungan antara variabel Kualitas Produk (X1), Kualitas layanan (X2), dan Harga (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Fotocopy 66 di Bumi Sani Bekasi Timur. Data penelitian merupakan data yang diambil menggunakan kuisioner menggunakan *google form* yang disebarkan kepada pelanggan yang sudah datang lebih dari 3x ke Fotocopy 66 Bumi Sani Bekasi Timur. Populasi dalam penelitian ini tidak diketahui jumlahnya dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 pelanggan yang ditentukan menggunakan rumus *Hair*. Analisis data yang digunakan yaitu uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda, untuk menguji dan membuktikan hipotesis penelitian dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 26.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Harga, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Denis Putra Ramadhan, 2019325013. *The Effect of Product Quality, Service Quality, and Price on Customer Satisfaction at Photocopy 66 Business in Bumi Sani, East Bekasi.*

This study aims to determine how the relationship between the variables of Product Quality (X1), Service Quality (X2), and Price (X3) on Customer Satisfaction at Photocopy 66 in Bumi Sani, East Bekasi. The research data is data taken using a questionnaire using a google form distributed to customers who have come more than 3 times to Fotocopy 66 Bumi Sani East Bekasi. The population in this study is unknown and the sample in this study was 100 customers determined using the Hair formula. The data analysis used is the classical assumption test and multiple linear regression analysis, to test and prove the research hypothesis using the SPSS version 26 application.

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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas khadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Fotocopy 66 Di Bumi Sani Bekasi Timur”**. Penyusunan Skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana (S1) Prodi Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Penulis menyadari jika skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa terdapatnya dukungan, bantuan, bimbingan serta nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.M., Ph. D., D.Crim (HC) selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Prof. Dr. Istianingsih Sastrodiharjo, S.E., M.S.Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Ery Teguh Prasetyo, SE., MM. selaku Pembimbing Akademik yang selalu memberikan arahan maupun motivasi kepada penulis selama perkuliahan.

5. Bapak Dr. Andrian, S.E., MM. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan pengarahan serta waktunya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Haryudi Anas, SE, MSM selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan pengarahan serta waktunya dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen serta jajaran staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berguna dan berharga bagi saya selama menjalani masa perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
8. Kedua orang tua yang selalu sabar dan sayang dalam memberikan dukungan baik dalam doa, motivasi maupun materi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
9. Annisa Suci Wulandari sebagai partner saya yang selalu menemani mengerjakan skripsi dan membantu memberi dukungan dan support untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada teman-teman saya yang selalu memberikan semangat dan membantu dalam mengerjakan skripsi ini.

Penulis menyadari masih adanya kekurangan dalam penelitian proposal skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan adanya kritik serta saran yang dapat memperbaiki kekurangan yang ada dalam penyusun proposal penelitian ini. Akhir kata, penulis berharap proposal penelitian ini bermanfaat bagi para pembaca dan

pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Jakarta, 23 Juli 2024

Denis Putra Ramadhan
201910325064



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.5 Sistematika Penulisan.....	14
BAB I TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.2 Metode pengukuran kepuasan pelanggan.....	17

2.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	18
2.1.4 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	19
2.2 Kualitas Produk.....	21
2.2.1 Pengertian Kualitas Produk.....	21
2.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	22
2.2.3 Indikator Kualitas Produk.....	23
2.3 Kualitas Pelayanan.....	24
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	24
2.3.2 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	26
2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	27
2.4 Harga.....	28
2.4.1 Pengertian Harga.....	28
2.4.2 Tujuan Penetapan Harga.....	30
2.4.3 Faktor yang Mempengaruhi Penetapan Harga.....	30
2.4.4 Indikator Harga.....	31
2.5 Penelitian Terdahulu.....	31
2.6 Kerangka Konseptual.....	39
2.6.1 Pengaruh Antar Variabel.....	40
2.7 Hipotesis.....	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	44
3.1 Desain Penelitian.....	44
3.2 Populasi dan Sampel.....	45
3.2.1 Populasi.....	45

3.2.2 Sampel.....	45
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	47
3.4.1 Jenis Data.....	47
3.4.2 Sumber Data.....	47
3.5 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukurannya.....	48
3.5.1 Definisi Operasional Variabel.....	48
3.5.2 Skala Pengukuran.....	50
3.6 Jenis dan Sumber Data.....	52
3.6.1 Jenis Data.....	52
3.6.2 Sumber Data.....	52
3.7 Metode Analisis Data.....	53
3.7.1 Uji Validitas.....	53
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	53
3.9.3 Uji Asumsi Klasik.....	54
3.9.4 Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
3.9.5 Uji Hipotesis.....	56
BAB IV ANALISIS HASIL PEMBAHASAN DAN PENELITIAN.....	59
4.1 Profil Perusahaan.....	59
4.2 Deskripsi Data.....	60
4.2.1 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner.....	60
4.2.2 Deskripsi Umum Responden.....	61
4.3 Metode Analisis Data.....	64
4.3.1 Uji Validitas.....	64

4.3.2 Uji Reliabilitas.....	66
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	67
4.4.1 Uji Normalitas.....	67
4.4.2 Uji Multikolinieritas.....	69
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	70
4.5 Analisa Regresi Linier Berganda.....	72
4.6 Uji Hipotesis.....	73
4.6.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	73
4.6.2 Uji Parsial (Uji t).....	74
4.6.3 Uji Simultan (Uji F).....	77
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian.....	78
4.7.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	79
4.7.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	79
4.7.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	80
4.7.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	80
BAB V PENUTUP.....	82
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Saran.....	83
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	85
DAFTAR PUSTAKA	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pra Survey Kepuasan Pelanggan.....	5
Tabel 1. 2 Data Penjualan Tahun 2023	7
Tabel 1. 3 Data Penjualan Tahun 2024	8
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1 Operasion Variabel	48
Tabel 3. 2 Skala Likert	51
Tabel 4. 1 Hasil Penyebaran dan Hasil Kuesioner	61
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	62
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	63
Tabel 4. 5 Karakteristik Berdasarkan Kedatangan.....	64
Tabel 4. 6 Uji Validitas Kualitas Produk	64
Tabel 4. 7 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	65
Tabel 4. 8 Uji Validitas Harga	66
Tabel 4. 9 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	66
Tabel 4. 10 Uji Reliabilitas	67
Tabel 4. 11 Uji Normalitas.....	68
Tabel 4. 12 Uji Analisis Regresi Linier Berganda	72
Tabel 4. 13 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	74
Tabel 4. 14 Uji Parsial (Uji t).....	75
Tabel 4. 15 Uji Simultan (Uji F)	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	39
Gambar 3. 1 Model Konseptual	47
Gambar 4. 1 Uji Normalitas	69
Gambar 4. 2 Uji Heteroskedastisitas.	71



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Buku Bimbingan	90
Lampiran 2. Uji Plagiarisme	93
Lampiran 3. Uji Referensi Skripsi.....	95
Lampiran 4. Surat Balasan Penelitian	95
Lampiran 5. Dokumentasi	101
Lampiran 6. Kuesioner Penelitian	102
Lampiran 7. Hasil Uji SPSS Versi 26	119
Lampiran 8. Daftar Riwayat Hidup.....	132

