

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
LAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PT. YABEST PROPERTI INDONESIA
DI KARANGPLOSO MALANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi : S1 Manajemen



Disusun Oleh :

MOHAMMAD ARI

18022000210

**UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2022**

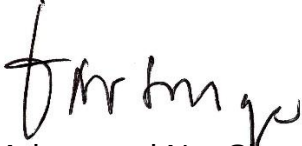
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Mohammad Ari
Nomor Pokok : 18022000210
Universitas : Universitas Merdeka Malang
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. YABEST PROPERTI INDONESIA DI KARANGPLOSO MALANG**

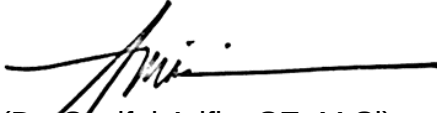
Malang, 25 Januari 2022

DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi S1


(Muhammad Nur Singgih, SE., MM.)

Dosen Pembimbing


(Dr. Syaiful Arifin, SE. M.Si)

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Merdeka Malang


Dr. Rudy Wahyono, M.Si

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. YABEST
PROPERTI INDONESIA DI KARANGPLOSO MALANG**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

MOHAMMAD ARI

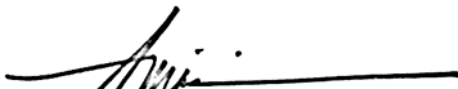
18022000210

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 14 Februari 2022

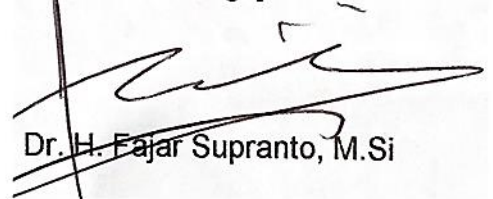
Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji



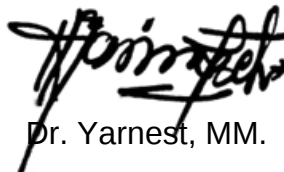
Dr. Syaiful Arifin, SE. M.Si.

Sekretaris Penguji



Dr. H. Fajar Supranto, M.Si

Anggota Penguji



Dr. Yarnest, MM.

Skripsi ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis

Malang, 15 Februari 2022

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Merdeka Malang



DR. RUDY WAHYONO., M.Si.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Mohammad Ari
Nomor Pokok : 18022000210
Program Studi : Manajemen
Bidang Kajian Skripsi : Pemasaran
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan,
Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.
Yabest Properti Indonesia Di Karangploso
Malang**
Lokasi yang diteliti : PT. Yabest Properti Indonesia
Jl. Suropati, Ngambon, Girimoyo, Kec. Karang
Ploso, Kabupaten Malang, Jawa Timur 65152
Alamat Rumah Asal : Sokobanah Laok, Sampang Madura
No. Telp / HP : 085856292611

Dengan ini menyatakan bahwa saya benar-benar melakukan penelitian dan penulisan skripsi tersebut di atas adalah benar-benar karya saya dan tidak melakukan plagiasi. Jika saya melakukan plagiasi maka saya bersedia untuk dicabut gelar akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 10 Februari 2022


Mohammad Ari

SURAT IZIN PENELITIAN



Nomor : 028/SIK/YPI/II/2022
Hal : **Balasan Permohonan Ijin Penelitian
untuk Penyusunan Skripsi**

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Wakil Dekan I
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Merdeka Malang

Berdasarkan surat Nomor : B- 36/FEB/UM/I/2022 Tanggal 24 Januari 2022 Perihal
Permohonan Ijin Penelitian untuk Penyusunan Skripsi kepada mahasiswa :

Nama : Mohammad Ari
NIM : 18022000210
Semester : VII/2022
Jurusan : Manajemen
Bidang : Pemasaran
Topik : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Harga Terhadap
Kepuasan Pelanggan PT Yabest Property Indonesia

Bersama surat ini disampaikan bahwa kami memberikan ijin kepada mahasiswa tersebut
untuk melaksanakan penelitian terkait penyusunan skripsi serta kegiatan – kegiatan lain yang
berhubungan dengan penelitian tersebut.

Demikian surat balasan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 02 Februari 2022

Efra Ambamingrum
Direktur

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama	: Mohammad Ari
Nomor Pokok	: 18022000210
Universitas	: Universitas Merdeka Malang
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Program Studi	: Manajemen
Tempat dan Tanggal Lahir	: Sampang, 9 Juli 2000
Alamat	: Jl. Tirta Utomo No. 83 Dau, Kab. Malang.
Nama Orang tua (Ayah)	: Suryo
(Ibu)	: Rabinti
Riwayat Pendidikan	:
2006 – 2012	: SDN Sokobanah Laoh II
2012 – 2015	: MTS Nurul Wujud
2015 – 2018	: MA Nurul Wujud
2018 – 2022	: S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur terhadap Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan hidayahNya sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi dengan tepat waktu. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1 Manajemen.

Skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. YABEST PROPERTI INDONESIA DI KARANGPLOSO MALANG”** disusun berdasarkan pengalaman dan pengamatan penulis melaksanakan penelitian di PT. Yabest Properti Indonesia Di Karangploso Malang. Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik berkat dukungan, doa, motivasi, masukan, bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Rudi Wahyono, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang
2. Mohammad Nur Singgih, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen karena diantara kesibukan tugasnya beliau masih bersedia membantu penulisan dalam proses perkuliahan
3. Dr. Syaiful Arifin, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang selalu membimbing, membantu, dan mendukung dalam proses perkuliahan dan menyelesaikan Skripsi.

4. Orang Tua dan Keluarga yang senantiasa memberikan doa serta dukungan untuk kemudahan dan kelancaran dalam melaksanakan dan penulisan Skripsi ini.
5. Kepada teman-teman seperjuangan yang turut memberikan dukungan secara langsung maupun tidak langsung dalam Menyusun Skripsi ini.
6. Serta berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam Menyusun Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna sempurnanya Skripsi ini. Penulis berharap semoga laporan ini bisa bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Malang, 11 Januari 2022

Mohhamad Ari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT KEASLIAN SKRIPSI	iv
SURAT IZIN PENELITIAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan	11
D. Manfaat	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Landasan Teori	14
B. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	33
C. Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
A. Definisi Operasional Variabel	39
B. Lingkup Penelitian	41
C. Lokasi Penelitian	42
D. Populasi Dan Teknik Penarikan Sample	42
E. Sumber Data Dan Jenis Data.....	43
F. Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian	44
G. Teknik Analisa Data	50
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN.....	56

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	56
B. Karakteristik Responden Penelitian.....	58
C. Deskripsi Variabel Penelitian.....	58
D. Hasil Penelitian.....	83
BAB V PENUTUP	98
A. Kesimpulan	98
B. Saran.....	98
C. Keterbatasan Penelitian	99
DAFTAR PUSTAKA.....	101
LAMPIRAN.....	106

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Konsep Kepuasan Pelanggan	15
2. Kerangka Konsep	36
3. Pengukuran Skala Likert	44
4. Instrumen Penelitian	44
5. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia	58
6. Deskripsi Variabel X1	58
7. Deskripsi Variabel X2	65
8. Deskripsi Variabel X3	72
9. Deskripsi Variabel Y	78
10. Hasil Uji Validitas	84
11. Hasil Uji Reabilitas	86
12. Hasil Analisis Regresi Berganda	87
13. Hasil Uji F	89
14. Hasil Uji T	91
15. Hasil Uji R ²	93
16. Hasil Koefisien Regresi	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Logo PT. Yabest Properti Indonesia	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Lembar pengantar kuisisioner	106
2. Kuisisioner penelitian	107
3. Hasil pengolahan data dari SPSS	114

ABSTRAK

Rumah merupakan kebutuhan dasar dan mempunyai fungsi yang sangat penting bagi kehidupan manusia, selain sebagai salah satu kebutuhan dasar manusia, perumahan dan pemukiman mempunyai fungsi yang sangat strategis sebagai pusat pendidikan keluarga, persemaian budaya, dan peningkatan kualitas generasi mendatang, termasuk perannya sebagai pemantapan jati diri. Sehingga penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif yang digunakan untuk menguraikan sesuatu yang berkarakteristik. Maka riset ini dirancang untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, harga terhadap kepuasan pelanggan di PT. Yabest Properti Indonesia Di Karangploso Malang. Penelitian ini dilakukan di Jl. Suropati, Ngambon, Grimoyo, Kec. Karang Ploso, Kabupaten Malang, Jawa Timur. Populasi dan sampel yang digunakan ialah 30 orang yang membeli unit rumah di PT. Yabest Properti Indonesia Di Karangploso Malang. Penelitian ini termasuk kedalam data primer dimana menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah penyebaran kuisioner kepada responden. Dengan teknik analisa data yang digunakan ialah uji validitas, uji reabilitas, analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis. Dari teknil analisis data tersebut dapat dikatakan berpengaruh karena mendapatkan hasil seperti pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, harga terhadap kepuasan pelanggan serta harga merupakan variabel paling dominan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas produk, kualitas layanan, harga, dan kepuasan pelanggan

ABSTRACT

The house is a basic need and has a very important function for human life, apart from being one of the basic human needs, housing and settlements have a very strategic function as a center for family education, cultural nurseries, and improving the quality of future generations, including their role as identity consolidation. So this research is included in descriptive research which is used to describe something with characteristics. So this research is designed to determine the effect of product quality, service quality, price on customer satisfaction at PT. Yabest Property Indonesia. This research was conducted on Jl. Suropati, Ngambon, Grimoyo, Kec. Karang Ploso, Malang Regency, East Java. The population and sample used are 30 people who buy housing units at PT. Yabest Property Indonesia. This research is included in primary data which uses a quantitative approach. The data collection technique used is the distribution of questionnaires to the respondents. The data analysis technique used is validity test, reliability test, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing. From the data analysis technique, it can be said to be influential because it gets results such as the effect of product quality, service quality, price on customer satisfaction and price is the most dominant variable on customer satisfaction.

Keywords : *product quality, service quality, price, and customer satisfaction.*