

**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

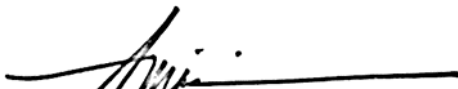
18022000210

**Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji**

**Pada tanggal 14 Februari 2022**

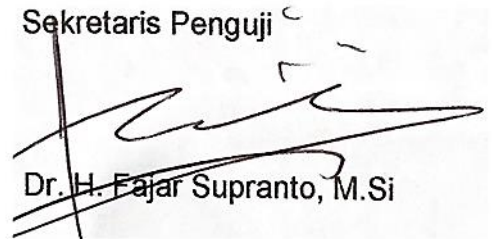
Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji



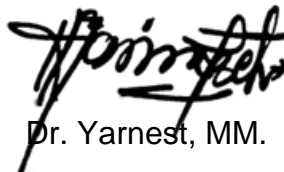
Dr. Syaiful Arifin, SE. M.Si.

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

## 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

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
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 <sup>2</sup> .....	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 kuisisioner 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.**