

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MIXUE DI MALANG**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)



Disusun Oleh :

Nila Tri Rahayu

20022000188

UNIVERSITAS MERDEKA MALANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2024

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Nila Tri Rahayu

NIM : 20022000188

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Universitas : Universitas Merdeka Malang

Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan Dan Harga Terhadap
Kepuasan Pelanggan Mixue Di Malang

Malang, 10 Februari 2024

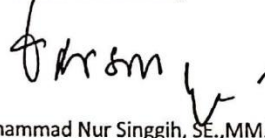
DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi



(Irany Windhy Astiti, SE., MM.)

Dosen Pembimbing



(Dr. Mohammad Nur Singgih, SE., MM.)



Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

(Prof. Dr. Fajar Supanto., SE., M.Si)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MIXUE DI MALANG**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

Nila Tri Rahayu

20022000188

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada Tanggal,

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji

Dr. Mohammad Nur Singgih, SE, MM

Sekretaris Penguji

DR. Rudy Wahyono, SE., M.Si.

Anggota Penguji

DRS. Kamaluddin., MM.

Skrpsi ini telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis

Malang, 13 Februari 2024



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Merdeka Malang

Prof. Dr. Fajar Supanto., SE., M.Si

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

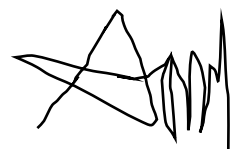
Nama Mahasiswa : Nila Tri Rahayu
Nomor Pokok : 20022000188
Program Studi : Manajemen
Bidang Kajian Skripsi : Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan Dan Harga
Terhadap Kepuasan Pelanggan Mixue Di Malang
Lokasi/Tempat yang diteliti : Mixue Kota Malang
Alamat Rumah Asal : Dsn. Mulyoasri RT.04 RW. 01 Ds. Sumbermulyo Kec.
Pesanggaran Kab. Banyuwangi, Jawa Timur (68488).
No. Telp/Hp : 082233766540

Dengan ini menyatakan bahwa saya benar-benar melakukan penelitian dan penulisan skripsi tersebut diatas adalah benar-benar karya saya dan tidak melakukan plagiasi, maka saya bersedia untuk dicabut gelar akademi saya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 06 Februari 2024

Peneliti



(Nila Tri Rahayu)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Nila Tri Rahayu

Nomor Pokok : 20022000188

Universitas : Universitas Merdeka Malang

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : S1 Manajemen

Tempat dan Tanggal Lahir : Banyuwangi, 23 Juni 2001

Alamat : Dsn. Mulyoasri RT.04 RW. 01 Ds. Sumbermulyo Kec.
Pesanggaran Kab. Banyuwangi, Jawa Timur (68488).

Nama Orang Tua (Ayah) : Misdi
(Ibu) : Antrini

Riwayat Pendidikan :

2008 – 2014 : SDN 04 Sumbermulyo

2014 – 2017 : SMP Negeri 1 Siliragung

2017 – 2020 : SMA Negeri 1 Pesanggaran

2020 – 2024 : S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Merdeka Malang

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas bimbingan, rahmat, dan kekuatannya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Manajemen Universitas Merdeka Malang. Penelitian ini berupaya untuk menggali dan memperdalam pemahaman mengenai pengaruh kualitas produk, pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan Mixue di Kota Malang, diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen.

Saya menyadari bahwa skripsi masih terdapat banyak kekurangan diakibatkan kekurangan dan keterbatasan saya. Namun atas berkat Tuhan Yang Maha Esa pada akhirnya skripsi ini dapat selesai pada waktunya. Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat yang telah mendukung, membimbing dan menginspirasi kami selama proses penelitian ini. Saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. H Fajar Supanto, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang.
2. Dr. Retna Safriliana, SE., M.Si., Ak., CA Selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang.
3. Irany Windhy Astiti, SE., MM. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Merdeka Malang.
4. Dr. Mohamad Nur Singgih, SE.,MM. Selaku Dosen Pembimbing yang bersedia membimbing, membantu dan mendukung dalam proses penulisan skripsi ini.

5. Dr. Rudy Wahyono, SE., M.Si selaku dosen penguji I dan Drs. Kamaluddin, MM. selaku dosen penguji 2 yang telah membantu memberikan masukan serta kritikan yang membangun untuk tujuan penyempurnaan isi skripsi saya
6. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis, yang telah membantu memberikan ilmu, pengalaman dan pelajaran yang sangat berharga bagi saya.
7. Teruntuk orang tua saya Bapak (Misdi) dan Ibu (Antrini) yang senantiasa mendoakan dan mendukung saya dalam kondisi apapun. Terimakasih telah memberikan kasih sayang yang tiada hentinya, dan selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk masa depan anaknya.
8. Teruntuk kakak pertama saya (Eka Yanik Arningsih). Terimakasih sudah mengambil peran sebagai orang tua, membantu bapak dan ibu mengusahakan yang terbaik untuk saya. Terimakasih atas semua bimbingan dan jerih payah agar saya bisa mengangkat derajat keluarga lewat pendidikan. Semoga gelar sarjana ini bisa menjadi bukti kecil penghargaan saya kepada kakak tercinta.
9. Teruntuk kakak kedua saya (Yatik Ariyani). Terimakasih sudah mendoakan dan membimbing adikmu untuk menjadi lebih baik lewat petuah dan nasihat-nasihatmu. Skripsi ini sebagai ungkapan terima kasih dan penghormatan atas semua dedikasi dan kasih sayang kakak.
10. Untuk teman-teman saya sejak SMP, (Galuh) dan (Laksmi). Terimakasih sudah menemani saya dalam masa sulit maupun masa membahagiakan saya. Terimakasih sudah menjadi pendengar yang baik atas keluh kesah saya selama ini.

11. Untuk teman-teman satu kelas saya, di kelas E. Terima kasih telah memberi semangat dan dukungan selama menjalani masa-masa perkuliahan ini.

Saya menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dan masih terdapat banyak kesalahan. Untuk itu saya mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna memperbaiki skripsi ini. Demikian diharapkan skripsi ini dapat menjadi sesuatu yang berguna bagi semua pihak.

Malang, 10 Februari 2024

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and vertical strokes, representing the name Nila Tri Rahayu.

Nila Tri Rahayu

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iiiv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. RUMUSAN MASALAH	6
C. TUJUAN PENELITIAN	6
D. KEGUNAAN PENELITIAN	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	1
A. LANDASAN TEORI	1
1. Kepuasan Pelanggan	1
2. Kualitas Produk	10
3. Pelayanan	12
4. Harga	15
B. PENELITIAN TERDAHULU	17
C. KERANGKA PIKIRAN	20
D. PENGEMBANGAN HIPOTESIS	21
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL	24

B. RUANG LINGKUP PENELITIAN	27
C. WAKTU DAN LOKASI PENELITIAN	27
D. POPULASI DAN SAMPEL	28
E. TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	29
F. TEKNIK ANALISIS DATA	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	37
A. HASIL PENELITIAN	37
1. Deskripsi Data Umum Responden Penelitian	37
2. Deskripsi Variabel Penelitian	38
3. Hasil Uji Instrumen Penelitian	46
4. Hasil Uji Statistik Deskriptif	49
5. Hasil Uji Asumsi Klasik	51
6. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	53
7. Hasil Uji Hipotesis.....	54
B. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64
A. KESIMPULAN	64
B. SARAN	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	18
Tabel 2. Definisi Operasional Variabel.....	26
Tabel 3. Pengukuran Variabel	30
Tabel 4. Jenis Kelamin Responden	38
Tabel 5. Tingkat Umur	38
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk (X1).....	39
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan (X2).....	41
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Variabel Harga (X3).....	43
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	45
Tabel 10. Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X1).....	47
Tabel 11. Uji Validitas Variabel Pelayanan (X2).....	47
Tabel 12. Uji Validitas Variabel Harga (X3).....	48
Tabel 13. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	48
Tabel 14. Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 15. Uji Statistik Deskriptif.....	49
Tabel 16. Uji Multikolinieritas.....	52
Tabel 17. Model Persamaan Regresi	53
Tabel 18. Koefisien Determinasi.....	55
Tabel 19. Hasil Uji Parsial (uji T)	55
Tabel 20. Hasil Uji Simultan (uji F)	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual.....	20
Gambar 2. Output Uji Normalitas.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	68
Lampiran 2. Tabulasi Jawaban Responden	71
Lampiran 3. Output SPSS 23.0.....	80
Lampiran 4. Berita Acara Bimbingan Skripsi	92
Lampiran 5. Berita Acara Perbaikan Skripsi	93
Lampiran 6. Hasil Cek Plagiasi	94

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Mixue di kota Malang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 85 orang, yang pernah membeli produk-produk Mixue di Kota Malang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *random sampling*, yaitu teknik penarikan sampel dari populasi tanpa mempertimbangkan skala dari populasi tersebut. Pengambilan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala likert. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi berganda dengan aplikasi SPSS 23. Dari hasil analisis regresi berganda pada penelitian ini diperoleh $Y = 4.615 + 0,092 X_1 + 0,235 X_2 + 0,037 X_3$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan nilai F hitung > F tabel (F hitung 96,821 > F table 2,72), menunjukkan bahwa variabel kualitas produk, pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil nilai koefisien (Adjusted R Square) sebesar 0,774 yang menunjukkan bahwa variabel kualitas produk, pelayanan dan harga mampu memberikan kontribusi sebesar 77,4% dan 22,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Variabel yang berpengaruh dominan adalah pelayanan sebab nilai t hitung pelayanan 32.503 sedangkan kualitas produk 12.280 dan harga 7.839.

Kata kunci : Kualitas Produk, Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of product quality, service and price on Mixue customer satisfaction in the city of Malang. The sample used in this research was 85 people, who had purchased Mixue products in Malang City. The sampling technique in this research uses a random sampling method, namely a technique for drawing samples from the population without considering the strata of the population. Data collection was carried out using a questionnaire with a Likert scale. The analytical method used in this research is the multiple regression analysis method with the SPSS 23 application. From the results of multiple regression analysis in this study, $Y = 4.615 + 0,092 X_1 + 0,235 X_2 + 0,037 X_3$. This shows that the service and price variables have a positive and significant effect on customer satisfaction. Meanwhile, the calculated F value > F table (F calculated 96.821 > F table 2.72), shows that the variables of product quality, service and price simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction. The coefficient value (Adjusted R Square) is 0.774, which shows that the variables of product quality, service and price are able to contribute 77.4% and 22.6% are influenced by other variables not examined in this research. The variable that has the dominant influence is service because the t value for service is 32.503, while product quality is 12.280 and price is 7.839.

Keywords: Product Quality, Service, Price, Customer Satisfaction