

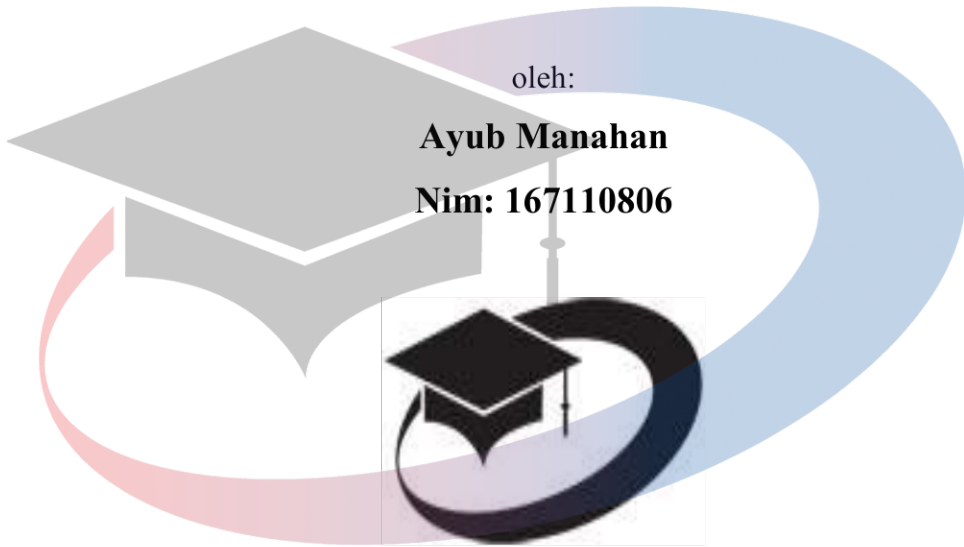
**ANALISIS KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,  
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA TOKO GROSIR SOALA GOGO**

**SKRIPSI**

oleh:

**Ayub Manahan**

**Nim: 167110806**



**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI**

**MIKROSKIL**

**MEDAN**

**2019**

**THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY,  
AND PRICE ON CUSTOMER SATISFATION AT SOALA GOGO  
STORE**

**FINAL RESEARCH**

By:

**Ayub Manahan**

**Student Number: 167110806**



**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**

**STUDY PROGRAM MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI**

**MIKROSKIL**

**MEDAN**

**2019**

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**ANALISIS KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,**  
**DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**  
**PADA TOKO GROSIR SOALA GOGO**



Disetujui oleh:  
Dosen Pembimbing I

Disetujui oleh:  
Dosen Pembimbing II

Ella Silvana Ginting, S.E., M.Si.

M. Umar Maya Putra, S.E., M.Si.

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

Medan, 24 Juli 2019

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi  
Manajemen,

Sugianta Ovinus Ginting, S. E., M.M.

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen STIE-Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Ayub Manahan

NIM : 167110806

Peminatan : Manajemen Pemasaran

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir

: **Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan harga Pada Toko Soala Gogo**

Tempat Penelitian

: Toko Soala Gogo

Alamat Tempat Penelitian

: Jln. Pusat Pasar No. 78 Medan

Jln. Pusat Passar No.208-209 Medan

Jln. Pusat Pasar Lantai 3 No.25-26 Medan

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar.** Bila dikemudian hari memang terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakan (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STIE Mikroskil Medan, yakni **Pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STIE Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STIE Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel dan buku.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 23 Juli 2020



Ayub Manahan

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan harga Pada Toko Soala Gogo, penelitian ini menggunakan teknik *Accidental sampling* dilakukan dengan metode kuesioner terhadap 100 sampel yaitu pelanggan Toko Soala Gogo. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Pengujian secara parsial (Uji t) menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Selanjutnya hasil secara simultan (Uji F) yang menunjukkan bahwa ketiga variabel independent (Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga) berpengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan). *Adjusted r square* menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga dapat menjelaskan variasi terhadap variabel Kepuasan Pelanggan adalah sebesar 7% sedangkan sisanya sebesar 93% dijelaskan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

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



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## ABSTRACT

This study aims to analyze the effect Product Quality, Service Quality, and Price on customer satisfaction at Soala Gogo Store, The type study used a *Accidental sampling* by a questionnaire's method of 100 samples that are the customer of the Soala Gogo Store. The method of data analysis in this study is linear regression. Partial testing (t-test) suggests that variables of product quality, service quality and price do not affect customer satisfaction. further results simultaneously (F-test) which suggests that the independent variables (quality of the product, quality of service and price affect customer variables (satisfaction). *Adjusted r square* suggests that the variable quality of the product, the quality of the service and the price could explain variations in customer satisfaction variables by 7% while the remaining 93% explained other variables not examined in the study.

**Keywords: Product Quality, Service Quality, price, customer satisfaction.**



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Grosir Soala Gogo”. Yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, arahan serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Ella Silvana Ginting, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan segala waktu, tenaga, bimbingan dan arahnya serta motivasi baik itu didalam menempuh studi maupun selama penyusunan skripsi sehingga peneliti dapat menyelesaikan Program Studi Sarjana (S1).
2. Bapak M. Umar Maya Putra, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan segala waktu, tenaga, bimbingan dan arahnya serta motivasi baik itu didalam menempuh studi maupun selama penyusunan skripsi sehingga peneliti dapat menyelesaikan Program Studi Sarjana (S1).
3. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom, M.M., selaku ketua STIE Mikroskil Medan.
4. Bapak William, S.Kom., M.M., selaku Wakil Ketua I STIE Mikroskil Medan.
5. Bapak Paulus, S.Kom., M.T., selaku Wakil Ketua II STIE Mikroskil Medan.
6. Bapak Saliman, S.T., selaku Wakil Ketua III STIE Mikroskil Medan.
7. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.
8. Bapak Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si. selaku Dosen Wali dan sekaligus Sekretaris Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan yang memberikan saran dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Seluruh Staff dan Dosen Pengajar STIE Mikroskil Medan yang telah banyak memberikan tambahan ilmu pengetahuan, motivasi dan bimbingan yang sangat berguna bagi peneliti.

10. Pemilik, dan seluruh karyawan Toko Grosir Soala Inti yang telah membantu memberikan data-data yang diperlukan selama penulisan skripsi
11. Pelanggan Toko Grosir Soala Gogo telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan, terima kasih atas kerja samanya.
12. Teristimewa kepada Orang tua penulis Ibu Magdalena Ambarita yang selalu mendoakan, memberikan dukungan serta menyemangati sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan
13. Teruntuk adik saya yang tercinta, yaitu Nita Margareta Manalu, terimakasih untuk seluruh dukungan, semangat dan doanya.
14. Sahabat terkasih penulis, Erwin Hudoyo dan Tumpal Jupiter Hutahaean yang telah memberikan motivasi, semangat dan telah meluangkan waktu untuk bertukar pikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan ini.
15. Teman seperjuangan penulis Imelda Halim, Kelvinia, Okta Refo, Ibnu Anshory, Sony Wijaya, Serta teman seangkatan yang telah memberikan motivasi, semangat dan dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan ini.
16. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan masalah.....	6
1.3. Ruang Lingkup Penelitian .....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
1.6. Originalitas Penelitian .....	7
<b>BAB II .....</b>	<b>9</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1. Pemasaran .....	9
2.1.2. Kualitas Produk.....	11
2.1.3. Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.4. Harga.....	20
2.1.5. Kepuasan Pelanggan .....	27
2.2. Review Penelitian Terdahulu.....	32

2.3.	Kerangka Konseptual.....	37
2.4.	Pengembangan Hipotesis .....	38
2.4.1.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	39
2.4.2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	39
2.4.3.	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan pelanggan.....	40
2.4.4.	Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	41
<b>BAB III</b>	.....	<b>43</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	.....	<b>43</b>
3.1.	Jenis Penelitian.....	43
3.2.	Objek Penelitian.....	43
3.3.1.	Populasi.....	43
3.3.2.	Sampel.....	44
3.4.	Metode Pengumpulan data.....	44
3.4.1.	Kuesioner .....	45
3.4.2.	Observasi.....	45
3.4.3.	Wawancara.....	45
3.4.4.	Studi Kepustakaan.....	46
3.4.5.	Dokumentasi .....	46
3.5.	Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel.....	46
3.5.1.	Variabel Penelitian.....	46
3.5.2.	Defenisi Operasional Variabel .....	47
3.6.	Metode Analisis Data.....	48
3.6.1.	Statistik Deskriptif .....	48
3.6.2.	Pengujian Kualitas Data.....	48
3.6.3.	Uji Asumsi Klasik.....	49
3.6.4.	Analisis Regresi Linier Berganda .....	51

3.6.5.	Pengujian Hipotesis.....	52
3.6.6.	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	53
<b>BAB IV</b>	.....	<b>54</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>54</b>
4.1.	Hasil Penelitian .....	54
4.1.1.	Gambaran Umum Perusahaan.....	54
4.1.2.	Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner .....	57
4.1.3.	Gambaran Umum Responden (Demografi) .....	58
4.1.4.	Hasil Statistik Deskriptif.....	59
4.1.5.	Hasil Uji Kualitas Data .....	63
4.1.6.	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	67
4.1.7.	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	70
4.1.8.	Hasil Uji Hipotesis .....	71
4.2.	Pembahasan.....	73
4.2.1.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	73
4.2.2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	74
4.2.3.	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	75
4.2.4.	Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	76
<b>BAB V</b>	.....	<b>77</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	<b>77</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>80</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	.....	<b>123</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Total Penjualan Ketiga Toko Soala Gogo periode Juni 2018-Desember 2019.....	5
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 3.1 Skala Likert.....	45
Tabel 3.2 Defenisi Operasional Variabel.....	47
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	57
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Umur.....	58
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	59
Tabel 4.5 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	60
Tabel 4.6 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel 4.7 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Harga.....	62
Tabel 4.8 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	62
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Produk.....	63
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan.....	64
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Harga.....	64
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Pelanggan.....	65
Tabel 4.13 Hasil Uji Realibilitas Kualitas Produk.....	65
Tabel 4.14 Hasil Uji Realibilitas Kualitas Pelayanan.....	66
Tabel 4.15 Hasil Uji Realibilitas Harga.....	66
Tabel 4.16 Hasil Uji Realibilitas Kepuasan Pelanggan.....	66
Tabel 4.17 Hasil Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	68
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolonieritas.....	69
Tabel 4.19 Hasil Uji Glejser.....	70
Tabel 4.20 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	70
Tabel 4.21 Hasil Uji Hipotesis Uji Parsial (Uji-t).....	71
Tabel 4.22 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Simultan (Uji-F).....	72
Tabel 4.23 Hasil Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Konseptual .....	38
Gambar 4.1 Logo Soala Gogo.....	56
Gambar 4.2 Organisasi Toko Soala Gogo.....	56
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Histogram.....	67
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	67
Gambar 4.4 Hasil Uji Heterokedastisitas Normal scatterplot .....	69



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 KUESIONER PENELITIAN .....	84
LAMPIRAN 2 DATA DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN.....	90
LAMPIRAN 3 HASIL UJI STATISTIK DESKRIPTIF .....	102
LAMPIRAN 4 HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIBILITAS .....	104
LAMPIRAN 5 HASIL UJI ASUMSI KLASIK .....	107
LAMPIRAN 6 TABEL DISTRIBUSI PENELITIAN.....	111



# UNIVERSITAS MIKROSKIL