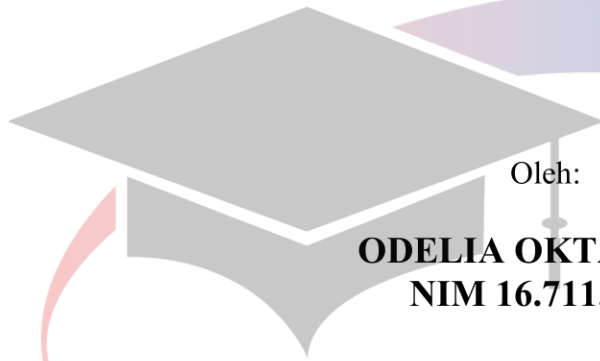


**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA TOKO KAWAN KITA STABAT**

SKRIPSI



Oleh:

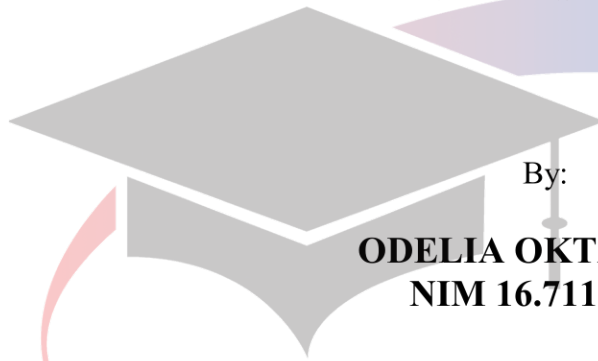
**ODELIA OKTAVIANI
NIM 16.711.1054**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MIKROSKIL
MEDAN
2020**

**THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, PRICE, AND QUALITY
OF SERVICE TO CUSTOMER SATISFACTION IN KAWAN
KITA STORE STABAT**

FINAL RESEARCH



By:

**ODELIA OKTAVIANI
NIM 16.711.1054**



**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MIKROSKIL
MEDAN
2020**

LEMBARAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
TOKO KAWAN KITA STABAT**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata
Satu Program Studi Manajemen

Oleh :

**ODELIA OKTAVIANI
NIM 16.711.1054**

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I,

**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

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

Medan, 19 Agustus 2020

Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi
Managemen,

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

LEMBARAN PERNYATAAN

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

Nama : Odelia Oktaviani

NIM : 16.711.1054

Peminatan : Manajemen Bisnis

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

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Kawan Kita Stabat

Tempat Penelitian : Toko Kawan Kita

Alamat Penelitian : Jl. Pajak Baru Stabat No.36

No. Telepon Tempat Penelitian : 081397711718

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 di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (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, mengelola 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, 19 Agustus 2020
Saya yang membuat pernyataan,



(Odelia Oktaviani)

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Kawan Kita pada Pelanggan Toko Kawan Kita Stabat secara parsial maupun secara simultan. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode Teknik sampling (teknik pengambilan sampel) yang digunakan adalah non probability *sampling* dengan metode *incidental sampling* *Incidental sampling* yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sample, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok dengan sumber data dan jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 96 responden. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Berdasarkan penelitian diperoleh bahwa variabel kualitas produk secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan harga secara parsial berpengaruh negatif terhadap kepuasa pelanggan, sedangkan variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Namun secara simultan variabel kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Hasil koefisien determinasi adalah sebesar 23,9%, hal ini menunjukkan bahwa variabel yang terdiri dari kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan mempengaruhi variabel keputusan pembelian sebesar 23,9%. Sementara sisanya sebesar 76,1% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

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

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the Effect of Produk Quality, Price, and Quality of Service to Costomer Satisfaction In Kawan Kita Store Stabat are partially or simultaneously. The sampling technique using the sampling technique (sampling technique) used is non-probability sampling method incidental sampling ie anyone who accidentally meets the researcher can be used as sample, if it is seen that the person who happened to meet it matches the data source, and the number of samples in this study amounted to 96 respondents. The method of data analysis uses multiple linear regression analysis. Based on the research, it is obtained that the product quality variable partially did not affect customer satisfaction and price partially had negative effect on customer satisfaction, while the quality service variable partially affected customer satisfaction. But the produk quality, price, and quality service variables influence the purchasing decision simultaneously. The results of the coefficient of determination amounted to 23.9%, this shows that the variables consisting of brand image, price and product quality affect the purchase decision variable by 23.9%. While the remaining 76.1% is explained by other variables not examined in this study.

Keywords: *Customer Satisfaction, Produk Quality, Price, Quality service*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Kawan Kita Stabat)”. Penulisan ini dilakukan untuk melengkapi persyaratan guna untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mikroskil Medan.

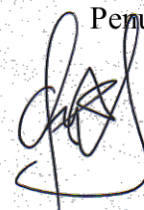
Dalam penulisan skripsi ini, banyak kendala yang dihadapi penulis. Namun berkat motivasi, bimbingan dan bantuan dari segala pihak, maka akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Sehingga pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I dan sekaligus Ketua Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan, yang telah meluangkan waktu, saran, motivasi, bimbingan serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Tya Wildana Hapsari Lubis, S.E., M.Si. selaku Pendamping Pembimbing dan sekaligus Dosen Wali, yang telah meluangkan waktu, saran, motivasi, bimbingan serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
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 Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si. selaku Sekertaris Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.
8. Bapak dan Ibu Dosen STIE Mikroskil yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang berharga kepada penulis.
9. Orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan serta bantuan dan doa kepada penulis.

10. Teman-teman jurusan Manajemen Bisnis angkatan 2016 yang telah memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis.
 11. Saudara kandung penulis yang telah memberikan doa, bantuan, dukungan motivasi dan saran kepada penulis.
 12. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan, serta pihak-pihak yang tidak bias penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dan mendukung dalam penyelesaian skripsi ini.
- Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca sangat diharapkan untuk penyempurnaan skripsi di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, 19 Agustus 2020

Penulis,



(Odelia Oktaviani)

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Ruang Lingkup	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat penelitian.....	8
1.6. Originalitas	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Landasan Teori	9
2.1.1. Pengertian Pemasaran	9
2.1.2. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	10
2.1.3. Bauran Pemasaran	10
2.1.4. Kepuasan Pelanggan	12
2.1.4.1. Manfaat Program Kepuasan Pelanggan	15
2.1.4.2. Indikator kepuasan Pelanggan.....	18
2.1.5. Kualitas Produk.....	19
2.1.6. Harga	23
2.1.7. Kualitas Pelayanan	28
2.2. Review Penelitian Terdahulu	34
2.3. Kerangka konseptual	38

2.4.1. Pengaruh Variabel Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Kawan Kita.	40
2.4.2. Pengaruh Variabel Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Kawan Kita.	40
2.4.3. Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan pada Toko Kawan Kita.	41
2.4.4. Pengaruh variable Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko kawan Kita.	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	42
3.1. Jenis Penelitian	42
3.2. Objek Penelitian	42
3.3. Populasi dan Sampel	42
3.3.1. Populasi.....	42
3.3.2. Sampel.....	42
3.4. Metode Pengumpulan Data	43
3.4.1. Penelitian Lapangan (Data Primer)	43
3.4.2. Studi Kepustakaan (Data sekunder)	44
3.5. Defenisi Operasional Variabel	44
3.6. Metode Analisis Data	46
3.6.1. Analisis Statistika Deskriptif.....	47
3.6.2. Pengujian Asumsi Klasik.....	48
3.6.3. Analisis Regresi Linear Berganda	50
3.6.4. Uji Hipotesis.....	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1. Hasil Penelitian.....	53
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	53

4.1.2. Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	54
4.1.3. Gambaran Umum Responden	54
4.1.4. Hasil Statistik Deskriptif.....	55
4.1.5. Hasil Uji Kualitas Data	59
4.1.6. Hasil Uji Asumsi Klasik	64
4.1.7. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	69
4.1.8. Uji Hipotesis.....	71
4.2. Pembahasan	74
4.2.1. Pengaruh Variabel Kualitas Produk Terhadap Kepuasan pelanggan	74
4.2.2. Pengaruh Variabel Harga Terhadap Kepuasan pelanggan	75
4.2.3. Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan ...	75
4.2.4. Pengaruh Variabel Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan.....	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	78
5.1. Kesimpulan.....	78
5.2. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	39
Gambar 4.1 Hasil Grafik Histogram Uji Normalitas	66
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Normal P-Plot	66
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Pola Gambar Scatterplot.....	68



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data pendapatan penjualan enam bulan terakhir pada Toko Kawan Kita Stabat	3
Tabel 1.2 Perbandingan Harga Barang Toko Kawan Kita, dengan Toko Laris, dan Toko Subur Jaya	5
Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu	37
Tabel 3.1 Skala Pengukuran Likert	44
Tabel 3.2 Defenisi Operasional Variabel	46
Tabel 4.1 Rincian Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	54
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan pelanggan .	56
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk.....	57
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga.....	58
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan...	59
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan pelanggan.....	60
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel kualitas produk	61
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	61
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas pelayanan	62
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan pelanggan	63
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk	63
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga	63
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	64
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinieritas	64
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	67
Tabel 4.18 Hasil Uji Glejser	69
Tabel 4.19 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	70
Tabel 4.20 Hasil Uji t (Uji Parsial)	71
Tabel 4.21 Hasil Uji F (Uji Simultan).....	72
Tabel 4.22 Hasil Koefisien Determinasi	73

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN	83
LAMPIRAN 2 DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN.....	88
LAMPIRAN 3 HASIL PENGUJIAN SPSS	100
LAMPIRAN 4 TABEL DISTRIBUSI PENELITIAN.....	110



UNIVERSITAS
MIKROSKIL