

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN CAHAYA ELEKTRONIK**

SKRIPSI

Oleh:

ANGGA

NIM: 18.711.0941



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MIKROSKIL

MEDAN

2022

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE, AND
PRODUCT QUALITY ON SATISFACTION
CONSUMERS CAHAYA ELECTRONIC**

FINAL RESEARCH

By:

ANGGA

Student Number: 18.711.0941



**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
FACULTY OF BUSINESS
UNIVERSITAS MIKROSKIL**

MEDAN

2022

LEMBARAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
CAHAYA ELEKTRONIK**

SKRIPSI

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

Oleh:

ANGGA

NIM. 18711041

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I,


Nasrul Efendi, S.E., M.Si.

Medan, 02 Agustus 2022

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi

Manajemen


UNIVERSITAS
MIKROSKIL
Apren Halomoan Hutasoit, S.E., MSi

LEMBARAN PERNYATAAN

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

Nama Mahasiswa : Angga
NIM : 18.711.0941
Peminatan : Manajemen Pemasaran

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

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Cahaya Elektronik
Tempat Penelitian : Cahaya Elektronik
Alamat Tempat Penelitian : Jl. Marelana Raya psr 2 no 88a, Medan, Sumatera Utara
No. Telp Tempat Penelitian : 0852-6280-4209

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya 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 Fakultas Bisnis Universitas 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 Fakultas Bisnis Universitas 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, Fakultas Bisnis Universitas 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, 02 Agustus 2022
Saya yang membuat pernyataan,



(Angga)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen cahaya elektronik. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah asosiatif kausal karena menganalisis hubungan sebab akibat antara variabel bebas (X) yang mempengaruhi variabel terikat (Y). Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang akan membeli produk atau barang di cahaya elektronik yang berjumlah 96 responden. Teknik sampel yang digunakan adalah *non probability*. Dalam penentuan jumlah sampel menggunakan rumus *lameshow*, jadi karena tidak diketahui populasinya maka siapa saja yang kebetulan bertemu akan menjadi responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, Harga yang ditawarkan Cahaya Elektronik, Secara simultan, kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Nilai Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,569 atau 56,9%, sedangkan sisanya 43,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Harga, Kualitas Produk, Kepuasan konsumen*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality, price, and product quality on consumer satisfaction of electronic light. The type of research used in this study is causal associative because it analyzes the causal relationship between the independent variable (X) that affects the dependent variable (Y). The population in this study are consumers who will buy products or goods in electronic light, totaling 96 respondents. The sampling technique used is non-probability. In determining the number of samples using the lameshow formula, so because the population is not known, anyone who happens to meet will become a respondent. The results showed that partially service affects consumer satisfaction, the price offered by Cahaya Electronic, Simultaneously, service quality, price, and product quality affect purchasing decisions. The value of the coefficient of determination (Adjusted R Square) is 0.569 or 56,9%, while the remaining 43,1% is explained by other variables not examined in this study.

Keyword: *Service Quality, Price, Product Quality, Customer Satisfaction*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Cahaya Elektronik”. Yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.

Dalam penulisan skripsi ini, Penulis selalu mendapatkan bimbingan, dorongan serta semangat dari banyak pihak. Oleh karena itu Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Nasrul Efendi, S.E., M.Si. selaku Dosen pembimbing I yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan yang berharga sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Pioner Pelawi, S.E., M.Si. selaku Dosen pendamping pembimbing yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan yang berharga sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Dr. Pahala Sirait, S.T., M.Kom, selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.
5. Bapak Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil.
6. Ibu Tya Wildana Hapsari Lubis, S.E., M.Si. selaku dosen wali yang selalu memberi motivasi dan dukungan.
7. Seluruh Dosen Universitas Mikroskil yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis
8. Seluruh Konsumen Cahaya Elektronik atau responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan.
9. Kepada kedua Orang tua saya yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dan dukungan.

10. Sahabat - sahabat penulis, Putri Nuraini dan Novi Yanti, serta seluruh keluarga besar Manajemen Bisnis Mikroskil 2018-2022 yang telah memberi motivasi dan semangat dan menemani sampai berakhir kuliah ini.
11. Kepada Khofifah Saragih sebagai partner yang memberikan support dan dukungan.
12. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, dan banyak kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun akan diterima dengan senang hati. Akhir kata penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat kedepannya khususnya bagi Penulis sendiri dan bermanfaat bagi pembaca

Medan, 02 Agustus 2022

Penulis,

UNIVERSITAS
MIKROSKIL
Angga
NIM: 18.711.0941

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Originalitas Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Pemasaran	8
2.1.2 Bauran Pemasaran	9
2.1.3 Kepuasan Konsumen	10
2.1.4 Kualitas Pelayanan	13
2.1.4.1 Indikator Kualitas Pelayanan	15
2.1.5 Harga	16
2.1.6 Kualitas Produk	20
2.2 Review Peneliti Terdahulu	24

2.3 Kerangka Konseptual	28
2.4 Pengembangan Hipotesis	29
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	30
2.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	30
2.4.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	30
2.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Cahaya Elektronik.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian.....	32
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	32
3.3 Jenis Data Dan Metode Pengumpulan Data.....	32
3.3.1 Penelitian Lapangan.....	32
3.4 Populasi dan Sampel	34
3.4.1 Populasi.....	34
3.4.2 Sampel.....	34
3.4.3 Defenisi Operasional Variabel.....	35
3.5 Metode Analisis Data	37
3.5.1 Analisis Statistika Deskriptif	38
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	38
3.6.1 Uji Validitas	38
3.6.2 Uji Reliabilitas	38
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	39
3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	41
3.7 Uji Hipotesis.....	41
3.7.1 Uji t	41
3.7.2 Pengujian dengan Uji F.....	42

3.8 Koefisien Determinasi (R^2)	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Hasil Penelitian	44
4.2 Gambaran Umum Perusahaan	44
4.2.1 Visi dan Misi Perusahaan.....	44
4.2.2 Struktur Organisasi	44
4.2.3 Uraian Pekerjaan.....	45
4.3 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.....	45
4.3.1 Gambaran Umum Responden.....	46
4.4 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	49
4.4.1 Kualitas Pelayanan (X1)	49
4.4.2 Harga (X2)	50
4.4.3 Kualitas Produk (X3)	50
4.4.4 Kepuasan Konsumen (Y1).....	51
4.5 Hasil Uji	52
4.5.1 Uji Validitas	52
4.5.2 Uji Reabilitas	53
4.6 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	55
4.6.1 Uji Normalitas.....	55
4.6.2 Uji Multikolinearitas	57
4.7 Uji Heteroskedastisitas	57
4.7.1 Uji Regresi Linear Berganda.....	59
4.8 Hasil Uji Hipotesis	60
4.8.1 Pengujian Secara Parsial (Uji t)	60
4.8.2 Pengujian Secara Simultan (Uji F).....	61
4.8.3 Uji Koefisien Determinasi	62

4.9 Pembahasan	62
4.9.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Cahaya Elektronik.....	62
4.9.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Cahaya Elektronik.....	63
4.9.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Cahaya Elektronik.....	64
4.9.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk Secara Bersama-sama Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Cahaya Elektronik.....	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	66
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN.....	74
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	114

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Toko Cahaya Elektronik	45
Gambar 4.2 Grafik Histogram Uji Normalitas	55
Gambar 4.3 Hasil Pengujian Normal Probability Plot.....	56
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas Scatterplot	58



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laba penjualan Toko Cahaya Elektronik.....	1
Tabel 2.1 Review Peneliti Terdahulu.....	27
Tabel 3.1 Skala Likert.....	33
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	36
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	46
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	48
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan kualitas pelayanan.....	49
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Harga.....	50
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Produk.....	51
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kepuasan Konsumen.....	51
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Harga.....	54
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk.....	54
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen.....	54
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas.....	56
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas.....	57
Tabel 4.17 Hasil Uji Glejser.....	59
Tabel 4.18 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	59
Tabel 4.19 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Parsial (Uji t).....	60
Tabel 4.20 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Simultan (Uji F).....	61
Tabel 4.21 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesionar Penelitian.....	74
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden.....	79
Lampiran 3 Hasil Statistik Deskriptif	95
Lampiran 4 Hasil Pengolahan Data SPSS	97
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	101
Lampiran 6 Hasil Analisa Regresi Linear Berganda	104
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis	105
Lampiran 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi	106
Lampiran 9 Tabel Distribusi	107



UNIVERSITAS
MIKROSKIL