



# UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

**SKRIPSI**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN IDAAYUNI  
WEDDING ORGANIZER**

Ainul Yakin  
181500187

Dosen Pembimbing  
Sutama Wisnu Dyatmika, S.E., M.M.

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2022**



**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN IDAAYUNI  
WEDDING ORGANIZER**

**PROPOSAL SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen (SM) Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana  
Surabaya

**Ainul Yakin**  
**Nim : 181500187**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKUTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2022**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Idaayuni Wedding Organizer


### Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Aimul Yakim
- b. NIM : 1815000187
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuj

Tanggal :

Mengetahui  
Dosen Pembimbing



Sutarna Wisnu Dyatmika, S.E., M.M.

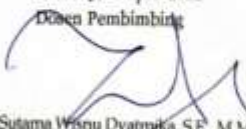
NPP : 1507752 / DY

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas  
Pelayanan Terhadap Kepuasan  
Konsumen Idaayuni Wedding  
Organizer

Nama : Ainul Yakin  
NIM : 181500187  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI  
Adi Buana Surabaya  
Alamat Email : [ainulyakin459@gmail.com](mailto:ainulyakin459@gmail.com)

Mengesahkan  
Ketua Program Studi  
  
Made Haryo Dwiarta, S.E., M.M  
NPP: 1409998/DY

Surabay, 25 april 2022  
Dosen Pembimbing  
  
Sutarna Wisnu Dyanika, S.E., M.M  
NPP: 1507732/DY

Menyetujui  
Dehan,  
  
Toby Susilo Widiwo, S.E., M.Pd., M.SM  
NPP: 0709494/DY

### BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Pada Hari : *Selarn*

Tanggal : *5 Juli*

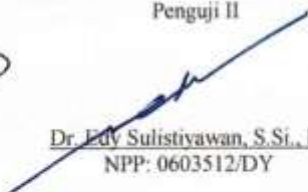
Tahun : 2022

Penguji I



Drs. H. Subakir, M.M  
NPP: 8607129/DY

Penguji II



Dr. Edy Sulistiyawan, S.Si., M.Si  
NPP: 0603512/DY

## KATA PENGANTAR

Allhamdullilahi Rabbil'alamin, puji syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Idaayuni Wedding Organizer”

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapatkan motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada yang terhormat :

1. Dr. Subandowo, M.S. Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. I Made Bagus Dwiarta, S.E.,M.M. Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Sutama Wisnu Dyatmika, S.E.,M.M. Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, koreksi, dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Owner Idaayuni Wedding Organizer
6. Seluruh tenaga pengajar dan staff Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
7. Kedua orang tua saya yang selalu mendukung serta kesabaran dalam mendidik, memberi dukungan, dan memberikan doa demi kesuksesan serta kelancaran dalam segala hal yang saya lakukan.
8. Seluruh teman-teman 8. Manajemen F 2018 yang memberikan kenangan serta pelajaran baru selama berada di Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
9. Semua pihak yang telah mendukung dan membantu saya

dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

10. Dan terimakasih untuk pacar saya Syafidra Amelia yang selalu mensupport saya untuk selalu semangat dalam melewati segala hal ujian dan rintangan.

Penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat diharapkan oleh penulis. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya 25 April 2022

Mahasiswa,



Aini Yakin

NIM : 181500187



**MOTTO**  
**“MAN JADDA WA JADDA”**

**Barang siapa yang bersungguh sungguh maka dia akan  
berhasil**

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Airul Yakin  
Nim : 181500187  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana  
Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Idaayuni Wedding Organizer. Yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2022 bersifat original. Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia untuk dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Surabaya, 20 Juli 2022

Mahasiswa



10000  
STAMP  
TEMPER  
EDUCATION

Airul Yakin  
NIM : 181500187

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO.....	vii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Landasan Teori .....	15
2.2.1 Pemasaran .....	15
2.2.1.1 Manajemen Pemasaran .....	15
2.2.1.2 Bauran Pemasaran (Marketing Mix) .....	16
2.2.2 Jasa .....	17
2.2.2.1 Pengertian Jasa .....	17
2.2.2.2 Karakteristik jasa.....	17
2.2.3 Perilaku Konsumen .....	18
2.2.4 Harga .....	19
2.2.4.1 Pengertian Harga .....	19

2.2.4.2 Teknik Penetapan Harga.....	19
2.2.4.3 Metode Penetapan Harga .....	20
2.2.4.4 Indikator Harga .....	22
2.2.5 Kualitas Pelayanan .....	23
2.2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	23
2.2.5.2 Manfaat Kualitas Pelayanan .....	24
2.2.5.3 Indikator Kualitas Pelayanan .....	24
2.2.6 Kepuasan Konsumen .....	25
2.2.6.1 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	25
2.2.8.1 Indikator Kepuasan Konsumen.....	26
2.3 Kerangka Konseptual .....	27
2.4 Hipotesis .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	30
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Data .....	31
3.2.1 Populasi .....	31
3.2.2 Sampel .....	31
3.2.3. Teknik Pengambilan Sampel .....	31
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	32
3.3.1 Jenis Data .....	32
3.3.2 Sumber Data .....	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.4.1 Proses Pengumpulan Data .....	33
3.4.2 Waktu dan Lokasi Penelitian .....	35
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	35
3.5.1 Variabel Penelitian .....	35
3.5.2 Definisi Operasional Penelitian .....	36
3.6 Teknik Analisis Data .....	41
3.6.1 Pengujian Instrumen Penelitian .....	41
3.6.1.1 Validitas .....	41
3.6.1.2 Reliabilitas .....	43

3.6.2 Uji Asumsi Klasik .....	45
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	46
3.6.4 Uji Hipotesis .....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>51</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	51
4.1.1 Identitas Badan Usaha .....	51
4.1.1.1 Sejarah Singkat Idaayuni Wedding Organizer.....	51
4.1.1.2 Visi dan Misi Idaayuni Wedding Organizer .....	52
4.1.1.3 Struktur Organisasi.....	53
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	55
4.3 Analisis data Penelitian .....	55
4.3.1 Pengujian instrumen Penelitian .....	55
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	58
4.3.3 Analisis Regresi .....	62
4.3.4 Pembuktian Hipotesis.....	64
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	66
4.4.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	66
4.4.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	67
4.4.3 Pengaruh Harga dan Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	68
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>69</b>
5.1 Simpulan.....	69
5.2 Saran.....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>73</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data responden berdasarkan jenis kelamin.....	54
Tabel 4.2 Data responden berdasarkan tahun menggunakan jasa.....	55
Tabel 4.3 Data responden berdasarkan Konsep Pernikahan.....	55
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Harga .....	57
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan .....	58
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Konsumen.....	59
Tabel 4.7 uji Validitas.....	60
Tabel 4.8 Uji Rehabilias .....	62
Tabel 4.9 Uji Normalitas .....	63
Tabel 4.10 Uji Multikolenieritas .....	64
Tabel 4.11 Auto Korelasi .....	65
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	67
Tabel 4.13 Uji t.....	69
Tabel 4.14 Uji F .....	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Kerangka Konspetual .....	34
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian .....	37
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	66

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2. Lembar Persetujuan Skripsi
- Lampiran 3. Daftar Hadir Ujian Proposal
- Lampiran 4. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5. Tabulasi Data
- Lampiran 6. Uji Validitas
- Lampiran 7. Uji Reliabilitas
- Lampiran 8. Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 9. Analisis Regresi Linear Berganda
- Lampiran 10. Uji Hipotesis
- Lampiran 11. Surat Bebas Plagiasi