



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA,
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS
UMKM SAYUR NGERAME DI SIDOARJO)**

**Nita Indrawati
191500113**

**Dosen Pembimbing
Bisma Arianto, S.E., M.M.**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA
SURABAYA
2023**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA,
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS
UMKM SAYUR NGERAME DI SIDOARJO)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

**Nita Indrawati
191500113**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus UMKM Sayur Ngerame di Sidoarjo)

Identitas Mahasiswa

a. Nama : Nita Indrawati
b. NIM : 191500113
c. Program Studi : Manajemen
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji:

Surabaya, 27 Februari 2023

Dosen Pembimbing,



Bisma Arianto, S.E., M.M
NPP / NIP :1302663/DY

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : " Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus UMKM Sayur Ngerame di Sidoarjo"

Identitas Mahasiswa

Nama : Nita Indrawati
NIM : 191500113
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Alamat Email : nitaaindrawati@gmail.com

Surabaya, 12 April 2023


Mengetahui,
Ketua Program Studi
Y Made Bagus, D.w, S.E., M.M
NPP: 1109598/DY

Dosen Pembimbing,



Bisma Arianto, S.E., M.M
NPP: 1302663/DY


Menyetujui,
Dekan
Tony Susilo Wibowo, SE., M.Pd., M.SM.
NPP: 0709494/DY

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

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

Nama : Nita Indrawati

NIM : 191500113

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (studi kasus UMKM sayur ngerame di Sidoarjo)

Hari : Rabu

Tanggal : 03 Mei

Tahun : 2023

Penguji 1



Dr. Fachrudiy Asjari., S.Psi., M.M.
NPP: 1202612/DY

Penguji 2



Ferry Hariawan., S.E., M.M.
NPP: 1512763/DY

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (studi kasus UMKM sayur ngerame di Sidoarjo)”**.

Sehingga proses penulisan terselesaikannya skripsi ini penulis banyak mendapatkan motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Hartono, M.Si. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Tony Susilo Wibowo, SE., M.Pd., MSM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bisma Arianto, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan proposal skripsi ini.
5. M.Ashar Hanif selaku pemilik sayur ngerame di Sidoarjo yang telah banyak membantu penulis untuk memperoleh informasi data yang diperlukan.
6. Sumber penyemangat hidupku yaitu Bapak, Ibu, Suami, serta saudara-saudaraku atas segala do'a dan dukungan agar penulisan skripsi ini terselesaikan.

7. Bestie dan teman-teman seperjuangku amburadul squad dan Teletubbies squad yang juga sudah memberikan motivasi serta dukungan dalam penulisan skripsi ini.
8. Teman-teman penulis baik itu teman kuliah seangkatan, adik kelas, kakak kelas Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UNIPA, maupun teman-teman dari fakultas dan Universitas lain yang telah banyak memberi masukan, semangat, dan arahan hingga akhirnya dapat terselesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhir penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Wassalamua'laikum Wr. Wb.

Surabaya, 24 November 2022

Penulis
(Nita Indrawati)

MOTTO

“jangan berdiri di depanku karena aku bukan pengikutmu,
jangan berdiri dibelakangku karena aku bukan pemimpinmu,
tapi berdirilah disampingku agar manis pahitnya kehidupan
bisa kita rasakan Bersama.”

Nita Indrawati

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nita Indrawati

NIM : 191500113

Program Studi : Manajemen / 2019
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
PGRI Adi Buana Surabaya.

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (Skripsi) saya dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus UMKM Sayur Ngerame di Sidoarjo).” yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya pada tahun 2022/2023 bersifat Asli.

Surabaya, 11 April 2023

Mahasiswa,



Nita Indrawati
NIM:191500113

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
KATA PENGANTAR	vi
MOTO	viii
ABSTRAK	ix
<i>Abstract</i>	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
BAB II TELAAH PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	10
2.2.1 Ritel	10
2.2.2 UMKM	14
2.2.3 Kualitas Produk	16
2.2.4 Harga	21
2.2.5 Kualitas Pelayanan	26
2.2.6 Kepuasan Pelanggan	31
2.4 Kerangka Konseptual	34
2.5 Hipotesis	35
2.5.1 Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan	35

2.5.2 Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan	35
2.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	36
2.5.4 pengaruh kualitas produk, harga, kualitas pelayanan terhadap kepuasanpelanggan	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Rancangan Penelitian	40
3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik pengambilan Sampel	41
3.2.1 Populasi	41
3.2.2 Sampel	41
3.2.3 Teknik pengambilan Sampel	42
3.3 Jenis dan Sumber Data	42
3.3.1 Jenis Data	42
3.3.2 Sumber Data	43
3.4 Teknik dan Pengumpulan Data	43
3.4.1 Teknik pengumpulan data	43
3.4.2 Lokasi penelitian	44
3.4.3 Waktu penelitian	44
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel ...	44
3.5.1 Variabel Penelitian	45
3.5.2 Definisi Operasional	45
3.6 Teknik Analisis Data	47
3.6.1 Instrumen Pengujian Penelitian	47
3.6.2 Pengujian Asumsi Klasik	49
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda	50
3.6.4 Pengujian Hipotesis	50
BAB IV Hasil Dan Pembahasan	53
4.1 Gambaran Umum UMKM	53
4.1.1 Sejarah Singkat UMKM sayur ngerame di Sidoarjo	53
4.1.1 Visi dan Misi UMKM sayur ngerame di Sidoarjo	54
4.2 Penyajian Data	54
4.2.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.2.2 Data Responden Berdasarkan Usia	55

4.2.3 Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	56
4.3 Analisis Data Penelitian	56
4.3.1 pengujian instrument penelitian	56
4.3.2 Hasil uji validitas	60
4.3.3 Hasil uji reliabilitas	65
4.4 Hasil uji asumsi klasik	65
4.4.1 Hasil uji Normalitas	65
4.4.2 Hasil uji Multikolinieritas	66
4.4.3 Hasil uji Heteroskedastisitas	67
4.4.4 Hasil uji Regresi Linier Berganda	68
4.5 Pengujian Hipotesis	69
4.5.1 Hasil uji t	70
4.5.2 Hasil uji F	71
4.6 Hasil dan Pembahasan	71
BAB V Kesimpulan dan Saran	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	34
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian	40
Gambar 4.1 Kondisi UMKM sayur ngerame di Sidoarjo	53
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	67

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Pengukuran Likert.....	44
Tabel 3.2Tingkat Reliabilitas	48
Tabel 4.1 Jumlah Responden berdasarkan jenis kelamin	54
Tabel 4.2 Jumlah Responden berdasarkan jenis Usia	55
Tabel 4.3 Jumlah Responden berdasarkan jenis pekerjaan .	56
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	58
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Harga.....	59
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	60
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	61
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	62
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	62
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas	63
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	65
Tabel 4.12 Hasil Uji t.....	67
Tabel 4.13 Hasil Uji F.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Izin Penelitian	80
Lampiran 2: Surat Balasan Tempat Penelitian	81
Lampiran 3: Berita Acara Bimbingan Skripsi	82
Lampiran 4: Berita Acara Proposal	83
Lampiran 5: Surat Pengantar Plagiasi	84
Lampiran 6: Surat Pernyataan Bebas Plagiasi	85
Lampiran 7: Kuisisioner Penelitian	86
Lampiran 8: Tabulasi Data	93
Lampiran 9: Hasil Uji SPSS	97

