



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Kualitas Produk
Terhadap Kepuasan Konsumen STK Digital Solution**

Denny Eko Prasetya

171500025

Dosen Pembimbing

I Made Bagus Dwiarta, S.E, M.M

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA,
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN STK DIGITAL SOLUTION**

SKRIPSI

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

**DENNY EKO PRASETYA
171500025**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2021**

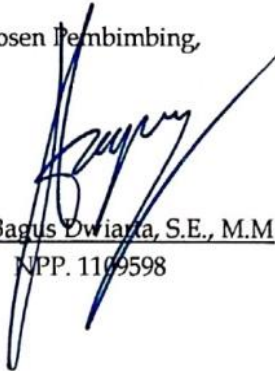
LEMBAR PERSETUJUAN

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

Hari : Jum'at

Tanggal : 09 April 2021

Dosen Pembimbing,



I Made Bagus Dwiartha, S.E., M.M

NPP. 1109598

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen STK Digital Solution.

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Nama : Denny Eko Prasetya

NIM : 171500025

Alamat Email : dennysetya126@yahoo.co.id



Surabaya, 26 April 2021
Dosen Pembimbing

I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M
NPP. 1109598/DY



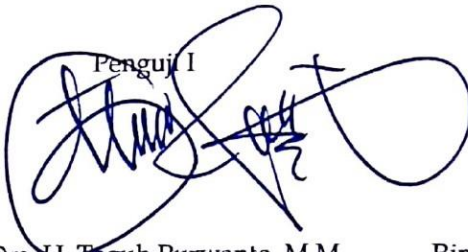
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh panitia ujian skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

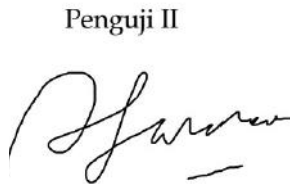
Hari : Jum'at

Tanggal : 09 April

Tahun : 2021

Penguji I


Drs. H. Teguh Purwanto, M.M
NIP. 19601222.199003.1001

Penguji II


Rina Fariana, SE., MA., Ak., CA
NPP. 1308665/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Denny Eko Prasetya

NIM : 171500025

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen STK Digital Solution" 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 2020-2021 bersifat original.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 24 Maret 2021

Mahasiswa,



Denny Eko Prasetya

NIM : 171500025

KATA PENGANTAR

AlhamdulillahRobbil'alamiin, puji syukur penulis panjatkan atas 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 Pelayanan, Harga, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen STK Digital Solution”**.

Selama proses penulisan hingga terselesainya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat

1. Dr. M. Soebandowo, M.S., selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Drs. Teguh Purwanto, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya dan selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan proposal skripsi.
4. Seluruh tenaga pengajar dan staff Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
5. Seluruh teman-teman Manajemen B 2017 yang memberikan kenangan serta pelajaran baru selama berada di Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
6. Terima kasih kepada kedua orang tua, saudara, serta teman-teman yang sudah mensupport dan mendukung saya selama penyusunan proposal skripsi.

Dalam penulisan proposal skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca

yang sangat penulis harapkan. Akhir kata penulis berharap semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 25 Februari 2021

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Denny' followed by a stylized flourish.

Denny Eko Prasetya

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas takdirmu saya bisa menyelesaikan skripsi yang sebagai tugas akhir akhir saya dengan tepat waktu.

Dengan ini saya persembahkan karya ini untuk kedua orang tua saya. Untuk bapak terimakasih telah sabar mendidik, memberikan kasih sayang, memberi semangat dan doa, serta untuk perjuangannya menjadikan saya seperti ini. Lalu untuk ibu, terimakasih atas doa dan kasih sayang yang telah diberikan.

Terimakasih juga saya ucapkan kepada seluruh dosen dan staff Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah membantu kelancaran administrasi yang dibutuhkan. Dosen pembimbing yang telah dengan sabar membimbing dan membantu saya dalam penyusunan skripsi ini. Serta untuk staff STK Digital Solution yang telah menerima saya untuk melakukan penelitian disana.

Ucapan terimakasih juga sembahkan untuk teman-teman kelas Manajemen B 2017, teman-teman organisasi Himpunan Mahasiswa Prodi Manajemen, teman-teman seperjuangan dalam menyelesaikan skripsi. Terimakasih atas perhatian dan kenangan yang telah diberikan selama ini.

MOTTO

“Jika kamu tidak bisa terbang, berlarilah. Jika kamu tidak bisa berlari, berjalanlah. Jika kamu tidak bisa berjalan, merangkaklah. Tapi apapun yang kamu lakukan, teruslah bergerak maju”

Daftar Isi

Halaman Judul.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENEKESAHAN.....	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
MOTTO.....	ix
Abstrak.....	x
<i>Abstract</i>	xi
Daftar Isi.....	xii
Daftar Tabel.....	xv
Daftar Gambar.....	xvi
Daftar Lampiran.....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II.....	7
TELAAH PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori.....	16
2.2.1 Manajemen Pemasaran.....	16
2.2.2 Perilaku Konsumen.....	17
2.2.3 Kualitas Pelayanan.....	19

2.2.4	Harga.....	20
2.2.5	Kualitas Produk	24
2.2.6	Kepuasan Konsumen	26
2.2.7	Hubungan Antar Variabel.....	28
2.3	Kerangka Konseptual.....	30
2.4	Hipotesis	32
BAB III.....		33
METODE PENELITIAN		33
3.1	Rancangan Penelitian.....	33
3.2	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	36
3.2.1	Populasi.....	36
3.2.2	Sampel	36
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel	36
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	37
3.3.1	Jenis Penelitian	37
3.3.2	Sumber Data	37
3.4	Teknik Pengumpulan Data	38
3.4.1	Kuesioner dan Dokumentasi.....	38
3.4.2	Prosedur Pengumpulan Data	39
3.4.3	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	40
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	40
3.5.1	Variabel Bebas (Variabel Independen)	40
3.5.2	Variabel Terikat (Variabel Dependen).....	40
3.5.3	Definisi Operasional Variabel.....	41
3.6	Teknik Analisis Data	43
3.6.1	Pengujian Instrument Penelitian	43
3.6.2	Pengujian Asumsi Klasik.....	44
3.6.3	Analisa Regresi Linier Berganda	47

3.6.4	Koefisien Determinasi (R^2).....	47
3.6.5	Pengujian Hipotesis.....	47
BAB IV		49
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		49
4.1	Hasil Penelitian.....	49
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	49
4.1.2	Gambaran Umum Responden	52
4.1.3	Deskripsi Hasil Penelitian	53
4.1.4	Analisis Data dan Hasil Penelitian.....	56
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	71
BAB V		78
SIMPULAN DAN SARAN.....		78
5.1	SIMPULAN	78
5.2	SARAN.....	78
DAFTAR PUSTAKA		79

Daftar Tabel

2.1 Relevansi Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Yang Akan Dilakukan.....	13
3.1 Skala <i>Likert</i>	39
3.2 Interpretasi Koefisien korelasi	47
4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.2 Data Responden Berdasarkan Status	53
4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	54
4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Harga (X2)	54
4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk (X3)	55
4.6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Konsumen (Y)	56
4.7 Persiapan Analisis Data	56
4.8 Hasil Uji Validitas.....	60
4.9 Hasil Uji Reliabilitas	62
4.10 Hasil Uji Normalitas.....	63
4.11 Hasil Uji Multikolinieritas	64
4.12 Hasil Uji Autokorelasi.....	65
4.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	67
4.14 Hasil Analisis Koefisien Determinasi dan Korelasi	68
4.15 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	68
4.16 Hasil Uji t	70
4.17 Hasil Uji F	71

Daftar Gambar

2.1 Kerangka Konseptual.....	32
3.1 Rancangan Penelitian.....	35
4.1 Struktur Organisasi STK Digital.....	50
4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	66

Daftar Lampiran

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian

Lampiran 2. Surat Balasan STK Digital Solution

Lampiran 3. Berita Acara Bimbingan

Lampiran 4. Berita Acara Ujian Proposal

Lampiran 5. Berita Acara Ujian Skripsi

Lampiran 6. Kuesioner

Lampiran 7. Tabulasi Data

Lampiran 8. Uji Validitas

Lampiran 9. Uji Reliabilitas

Lampiran 10. Uji Asumsi klasik

Lampiran 11. Analisis Regresi Linier Berganda

Lampiran 12. Uji Determinasi(R^2)

Lampiran 13. Hipotesis