



**UNIVERSITAS  
PGRI ADI BUANA  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Pengaruh Harga, Kualitas Produk,  
dan Kualitas Pelayanan terhadap  
Kepuasan Konsumen di Toko “Hen  
Chicken Frozen” di Desa  
Tanjungsari-Taman**

Achmad Burhanudin  
181600025

Dosen Pembimbing  
Drs.H.Teguh Purwanto, MM.

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



**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN DI TOKO "HEN CHICKEN FROZEN" DI  
DESA TANJUNGSARI - TAMAN**

**PROPOSAL PENELITIAN**

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

**ACHMAD BURHANUDIN**

**NIM : 181600025**

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

**2022**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Toko "Hen Chicken Frozen" di Desa Tanjungsari-Taman

### Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Achmad Burhanudin
- b. NIM : 181600025
- c. Program Studi : Akuntansi
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana  
Surabaya

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

Tanggal : 25 Mei 2022

Dosen Pembimbing



Drs. Teguh Purwanto, M.M.  
NIP. 19601222 199033 1001

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Toko “Hen Chicken Frozen” di Desa Tanjungsari - Taman

Identitas Mahasiswa

a. Nama : Achmad Burhanudin  
b. NIM : 181600025  
c. Program Studi : Akuntansi  
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana  
Surabaya  
e. Email : [burhanudin.achmadtjs996@gmail.com](mailto:burhanudin.achmadtjs996@gmail.com)

Mengetahui,  
Ketua Program Studi,



Nurdina SE, M. SA  
NIP. 1609816/DY

Surabaya, 30 Juni 2022  
Dosen Pembimbing,



Drs. Teguh Purwanto, M.M.  
NIP: 196012221990031001

Menyetujui,  
Dean



Tony Jusitawilowo, SE, M.Pd, M.SM  
NIP: 0709494/DY

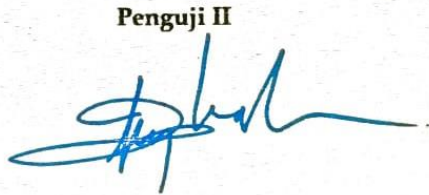
## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

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

Pada Hari : Jum'at  
Tanggal : 10 Juni  
Tahun : 2022

Penguji I  


Drs. Sugijanto, M. Ak  
NPP: 0501487/DY

Penguji II  


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

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :


Nama : Achmad Burhanudin  
NIM : 181600025  
Program Studi : Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana  
Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : "Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Toko "Hen Chicken Frozen" di Desa Tanjungsari - Taman" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2022 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 sebenar-benarnya.

Surabaya, 30 Juni 2022

  
: Achmad Burhanudin  
NIM : 181600025

## 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 penelitian ini dengan judul :**“Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Toko “Hen Chicken Frozen” di Desa Tanjungsari-Taman”**.

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya proposal penelitian ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. M. Subandono, M.Si., selaku Rektor Universitas PGRI AdiBuana Surabaya.
2. Drs. Tony Susilo Wibowo,SE.,M.Pd., M.SM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Nurdina. S.E., M.S.A., selaku Ketua Prodi Studi Akuntansi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Drs. Teguh Purwanto, MM. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam Menyusun skripsi ini.

Dalam penulisan proposal penelitian ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan, serta dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 20 April 2022

Peneliti,



## ABSTRACT

*The purpose of this study was to determine the effect of price, product quality and service quality on consumer satisfaction partially or simultaneously at the Frozen Hen Chicken Shop in Tanjungsari-Taman Village. Quantitative method was chosen as the type of research and through a simple random sampling technique, 35 samples were taken from 105 people in the population. Questionnaire was used as a data collection technique. The result show that the independent variable of Price, Product Quality, and Service Quality affect the dependent variable of Consumer Satisfaction, as evidenced by the level of sig. each of 0,083; 0,071; 0,235 and simultaneous test, the dependent variable has been influenced by all independent variables. It is proven that is 0,007. It can be concluded that Hen Chicken Frozen Consumer Purchase Satisfaction has been influenced by price, product quality, and service quality.*

**Keywords:** *price; product quality; service quality; consumer satisfaction*

## ABSTRAK

*Tujuan Penelitian ini ialah untuk mengetahui pengaruh harga, kuantitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen secara parsial maupun simultan/Bersama-sama pada Toko Hen Chicken Frozen di Desa Tanjungsari-Taman. Metode kuantitatif dipilih sebagai jenis penelitiannya dan melalui Teknik simpel random sampling, diambil 35 orang sampel dari 105 orang populasinya. Angket digunakan sebagai teknik pengambilan data. Hasilnya menunjukkan variabel independent Harga, Kualitas Produk, serta Kualitas Pelayanan mempengaruhi variable dependent Kepuasan Konsumen, dibuktikan dengan tingkat nilai sig. masing-masing sebesar 0,083; 0,071; 0,235 dan uji simultan, variable terikat telah dipengaruhi seluruh variable bebas. Dibuktikan nilai sig, uji-F sebesar 0,007. Dapat disimpulkan Kepuasan Pembelian Konsumen Hen Chicken Frozen, telah dipengaruhi Harga, kualitas Produk, Kualitas Pelayanan.*

**Kata kunci:** *harga; kualitas produk; kualitas pelayanan; Kepuasan konsumen*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3

### BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Landasan Teori.....	16
2.2.1 Harga.....	16
2.2.1.1 Pengertian Harga.....	16
2.2.1.2 Baura Harga.....	18
2.2.1.3 Indikator Harga.....	18

2.2.2	Kualitas Produk .....	19
2.2.2.1	Pengertian Kualitas Produk .....	19
2.2.2.2	Indikator Kualitas Produk.....	20
2.2.3	Kualitas Pelayanan .....	22
2.2.3.1	Pengertian Kualitas Pelayanan .....	22
2.2.3.2	Indikator Kualitas Pelayanan .....	23
2.2.4	Kepuasan Konsumen .....	23
2.2.4.1	Pengertian Kepuasan Konsumen .....	23
2.2.4.2	Indikator Kepuasan Konsumen .....	25
2.3	Kerangka Konseptual .....	26
2.4	Hipotesis.....	27

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Rancangan Penelitian .....	29
3.2	Populasi, Sampel, dan Pengambilan Sampel .....	31
3.2.1	Populasi Penelitian.....	31
3.2.2	Sampel Penelitian.....	31
3.2.3	Pengambilan Sampel .....	31
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	32
3.3.1	Jenis Data .....	32
3.3.1.1	Data Primer.....	32
3.3.1.2	Data Sekunder .....	33
3.3.2	Sumber Data .....	33
3.3.2.1	Kuesioner .....	33
3.3.2.2	Observasi .....	33

<b>3.4</b>	<b>Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel</b>	<b>33</b>
<b>3.4.1</b>	<b>Variabel Penelitian .....</b>	<b>33</b>
<b>3.4.1.1</b>	<b>Variabel Dependen .....</b>	<b>34</b>
<b>3.4.1.2</b>	<b>Variabel Independen .....</b>	<b>34</b>
<b>3.4.2</b>	<b>Definisi Operasional Variabel .....</b>	<b>34</b>
<b>3.4.2.1</b>	<b>Harga (<math>X_1</math>) .....</b>	<b>34</b>
<b>3.4.2.2</b>	<b>Kualitas Produk (<math>X_2</math>) .....</b>	<b>34</b>
<b>3.4.2.3</b>	<b>Kualitas Pelayanan (<math>X_3</math>) .....</b>	<b>35</b>
<b>3.4.2.4</b>	<b>Kepuasan Konsumen (<math>Y</math>).....</b>	<b>35</b>
<b>3.5</b>	<b>Teknik Analisis Data .....</b>	<b>35</b>
<b>3.5.1</b>	<b>Uji Instrumen.....</b>	<b>35</b>
<b>3.5.1.1</b>	<b>Uji Validitas.....</b>	<b>35</b>
<b>3.5.1.2</b>	<b>Uji Realibilitas .....</b>	<b>37</b>
<b>3.5.2</b>	<b>Uji Asumsi Klasik.....</b>	<b>39</b>
<b>3.5.2.1</b>	<b>Uji Normalitas Residual.....</b>	<b>39</b>
<b>3.5.2.2</b>	<b>Uji Multikolineritas .....</b>	<b>40</b>
<b>3.5.2.3</b>	<b>Uji Autokolerasi.....</b>	<b>42</b>
<b>3.5.2.4</b>	<b>Uji Heterokedatisitas .....</b>	<b>43</b>
<b>3.5.3</b>	<b>Analisis Regresi Linier.....</b>	<b>44</b>
<b>3.5.3.1</b>	<b>Analisis Regresi Linier Sederhana .....</b>	<b>45</b>
<b>3.5.3.2</b>	<b>Analisis Regresi Linier Berganda .....</b>	<b>45</b>
<b>3.5.4</b>	<b>Uji Hipotesis .....</b>	<b>46</b>
<b>3.5.4.1</b>	<b>Uji-T Parsial (<math>T</math>-test).....</b>	<b>46</b>
<b>3.5.4.2</b>	<b>Uji-F Simultan (<math>F</math>-test).....</b>	<b>47</b>

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

<b>4.1</b>	<b>Hasil Penelitian</b> .....	<b>49</b>
<b>4.1.1</b>	<b>Toko “Hen Chicken Frozen”</b> .....	<b>49</b>
<b>4.1.2</b>	<b>Penyajian Data Penelitian</b> .....	<b>49</b>
<b>4.1.3</b>	<b>Analisis Data</b> .....	<b>53</b>
<b>4.1.3.1</b>	<b>Uji Validitas dan Realibilitas</b> .....	<b>53</b>
<b>4.1.3.2</b>	<b>Uji Asumsi Klasik</b> .....	<b>56</b>
<b>4.1.3.3</b>	<b>Analisis Regresi Linier Berganda</b> .....	<b>59</b>
<b>4.1.3.4</b>	<b>Uji Hipotesis</b> .....	<b>61</b>
<b>4.2</b>	<b>Pembahasan</b> .....	<b>64</b>

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

<b>5.1</b>	<b>Simpulan</b> .....	<b>69</b>
<b>5.2</b>	<b>Saran</b> .....	<b>70</b>

<b>Daftar Pustaka</b> .....	<b>71</b>
-----------------------------	-----------

<b>Lampiran</b> .....	<b>75</b>
-----------------------	-----------

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	halaman
2.1 Kerangka Konseptual .....	26
3.1 Rancangan Penelitian .....	30

## DAFTAR TABEL

Tabel	halaman
3.1 Kriteria Validitas I.....	36
3.2 Kriteria Validitas II .....	36
3.3 Kriteria Reliabilitas .....	38
3.4 Kriteria Residual .....	40
3.5 Kriteria Multikolineritas .....	41
3.6 Pengambilan Keputusan Uji Durbin Watson.....	43
3.7 Kriteria Uji Heteroskedastisitas.....	44
4.1 Frekuensi Pilihan Jawaban .....	83
4.2 Presentase Pilihan Jawaban.....	50
4.3 Skor Lembar Kuesioner pada Variabel $X_1$ .....	77
4.4 Skor Lembar Kuesioner pada Variabel $X_2$ .....	78
4.5 Skor Lembar Kuesioner pada Variabel $X_3$ .....	80
4.6 Skor Lembar Kuesioner pada Variabel Y .....	82
4.7 Hasil Uji Validitas Variabel $X_1$ .....	53
4.8 Hasil Uji Validitas Variabel $X_2$ .....	54
4.9 Hasil Uji Validitas Variabel $X_3$ .....	55
4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	55
4.11 Hasil Uji Reliabilitas .....	56
4.12 Hasil Uji <i>One Sample Kolmogorov Smirnov</i> .....	57
4.13 Hasil Uji Multikolineritas .....	57
4.14 Hasil Uji Autokorelasi.....	58
4.15 Hasil Uji Koefisien Korelasi <i>Spearman's rho</i> .....	59
4.16 Hasil Output Coefficients <sup>a</sup> .....	60
4.17 Hasil Output ANOVA <sup>a</sup> .....	63
4.18 Hasil Output Model Summary <sup>b</sup> .....	64