



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Minat Beli Konsumen
Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD Lutfi Motor
Sidoarjo**

**Bagas Ferriyan Hidayat
181500238**

**Dosen Pembimbing
I Made Bagus Dwiarta,SE,MM.**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADIBUANA
SURABAYA
2022**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, MINAT BELI
KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
UD LUTFI MOTOR 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

**BAGAS FERRIYAN HIDAYAT
181500238**

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

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga,
Minat Beli Konsumen Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada UD Lutfi
Motor Sidoarjo

Identitas Mahasiswa

a. Nama : Bagas Ferriyan Hidayat
b. NIM : 181500238
c. Program Studi : Manajemen
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Skripsi ini telah disetujui Dosen Pembimbing dan layak untuk
diuji:

Tanggal : 2 Juni 2022

Dosen Pembimbing



I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M.
NIP: 1103598/DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Minat Beli
Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD Lutfi Motor
Sidoarjo

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Bagas Ferriyan Hidayat
- b. NIM : 181500238
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
- e. Alamat e-mail : bagasferiyan@gmail.com

Proposal Penelitian ini disetujui oleh dosen pembimbing dan
layak untuk diuji :



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

Surabaya, 23 Juni 2022

Dosen Pembimbing


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

Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis


Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM
NPP : 0709494/DY

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

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

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

Penguii 1



Tony Susilo Wibowo, SE., M.Pd., MSM
NPP. 0709494/DY

Penguii 2



Evita Purnaningrum, S.SI., M.SI
NPP. 1504722/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Bagas Ferriyan Hidayat

NIM : 181500238

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Minat Beli Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan pada UD Lutfi Motor di Sidoarjo” 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 2021/2022 bersifat orisinal.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian 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 01 Juni 2022

Mahasiswa,



Bagas Ferriyan Hidayat

181500238

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Minat Beli Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD Lutfi Motor di Sidoarjo”**.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Namun penulis tetap berharap semoga skripsi ini bisa berguna untuk penulis selanjutnya.

Mulai dari penyusunan skripsi ini adalah berkat adanya bimbingan, bantuan, serta dorongan dari berbagai pihak. Maka dikesempatan ini dengan penuh hormat, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Marianus Subandowo, M.S sebagai Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Bapak Tony Susilo Wibowo, S.E., MPD, MSM sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta S.E., M.M sebagai Dosen Pembimbing yang telah membimbing saya untuk menyelesaikan skripsi dengan baik. Dan selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak/Ibu dosen pengajar Program Studi S1 Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan.

5. Kepada keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan semangat dan doa terhadap penulis sampai penulis bisa menyelesaikan penelitian ini.
6. Kepada Bapak Muhammad Taufiq selaku Pemilik atau owner dari UD Lutfi Motor yang telah memberikan kesempatan di tempat izin penelitian.
7. Himpunan Mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang sudah memberikan pengalaman dan pengetahuan selama kuliah.
8. Seluruh teman-teman Manajemen B 2018 yang telah menemani selama di perkuliahan.
9. Dan terima kasih semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dalam isi maupun penyusunan mohon kritik dan saean untuk menyempurnakan skripsi ini dari semua pihak. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi para pembaca.

Surabaya 18 April 2022

Penulis

ABSTRAK

Studi ini berencana untuk meninjau dampak kualitas produk, harga, minat beli konsumen, dan kepuasan pelanggan pada UD Lutfi Motor di Sidoarjo. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan dari UD Lutfi Motor, dengan sampel berjumlah 160 responden. Metode analisis yang digunakan adalah accidental sampling. Studi ini menunjukkan jika variabel kualitas produk, harga, minat beli konsumen, berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada UD Lutfi Motor Sidoarjo.

Kata kunci: Kualitas Produk, Harga, Minat Beli konsumen, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This study intends to survey the effect of item quality, cost, buyer purchasing interest, and consumer loyalty at UD Lutfi Motor in Sidoarjo. The populace in this study were clients of UD Lutfi Motor, with an example of 160 respondents. The logical technique utilized is coincidental examining. This study shows that the factors of item quality, cost, buyer purchasing interest, have a positive and tremendous impact at the same time on consumer loyalty at UD Lutfi Motor Sidoarjo.

Keywords: *Product Quality, Price, Consumer Purchase Interest, Customer Satisfaction.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
MOTTO.....	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori.....	25
2.2.1 Grand Teori.....	25
2.2.2 Pemasaran	26
2.2.3 Manajemen Pemasaran.....	28
2.2.4 Perilaku Konsumen.....	29
2.2.5 Kualitas Produk.....	30
2.2.6 Harga	32
2.2.7 Minat Beli Konsumen	34

2.2.8 Kepuasan Pelanggan.....	36
2.3 Hubungan Antar Variabel	39
2.3.1 Hubungan Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan .	39
2.3.2 Hubungan Harga dan Kepuasan Pelanggan.....	39
2.3.3 Hubungan Minat Beli Konsumen dan Kepuasan Pelanggan.....	39
2.4 Kerangka Konseptual	40
2.5 Hipotesis.....	42
2.5.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	42
2.5.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	43
2.5.3 Pengaruh Minat Beli Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	44
2.5.4 Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Minat Beli Konsumen terhadap Kepuasan Pelanggan	44
BAB III METODE PENELITIAN.....	45
3.1 Rancangan Penelitian	45
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	48
3.2.1 Populasi.....	48
3.2.2 Sampel	48
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel	49
3.3 Jenis dan Sumber Data	49
3.3.1 Jenis Data.....	49
3.3.2 Sumber Data.....	49
3.4 Teknik Pengambilan Data	50
3.4.1 Prosedur Pengumpulan Data	50
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	51
3.4.3 Lokasi Penelitian	52
3.4.4 Waktu Penelitian	52
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	52

3.5.1 Variabel Penelitian	52
3.5.2 Definisi Operasional Variabel.....	52
3.6 Teknik Analisis Data	54
3.6.1 Instrumen Pengujian Penelitian	54
3.6.2 Pengujian Asumsi Klasik	55
3.6.3 Analisa Regresi Linier Berganda.....	57
3.6.4 Pengujian Hipotesis	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Gambaran Umum	59
4.1.1 Sejarah UD Lutfi Motor	59
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	60
4.2.1 Karakteristik Responden.....	60
4.2.2 Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian	61
4.2.3 Rekapitulasi Data Variabel	65
4.3 Analisis Data Penelitian	70
4.3.1 Pengujian Instrumen Penelitian	70
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	73
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda	77
4.3.4 Pengujian Hipotesis	78
4.4 Pembahasan	81
4.4.1 Kualitas Produk (X1) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) pada UD Lutfi Motor	81
4.4.2 Harga (X2) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) pada UD Lutfi Motor	82
4.4.3 Minat Beli Konsumen (X3) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) pada UD Lutfi Motor	83
4.4.4 Kualitas Produk (X1), Harga (X2), Minat Beli Konsumen (X3) Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Pada UD Lutfi Motor.....	84

BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	87
5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	41
Gambar 3. 1 Rancangan Penelitian.....	47
Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	76

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Karakteristik Usia.....	60
Tabel 4. 2 Karakteristik Jenis Kelamin	61
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk	62
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk	63
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk	64
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk	65
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Data Variabel	66
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas	71
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas.....	73
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas	74
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas.....	74
Tabel 4. 12 Uji Autokorelasi.....	75
Tabel 4. 13 Hasil Analisis Regresi.....	77
Tabel 4. 14 Hasil Uji t.....	79
Tabel 4. 15 Hasil Uji F.....	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Berita Bimbingan Skripsi.....	92
Lampiran 2 Surat Keterangan Izin Penelitian.....	95
Lampiran 3 Berita Acara Ujian Proposal.....	96
Lampiran 4 Kartu Perpanjangan Bimbingan Skripsi.....	97
Lampiran 5 Surat Balasan Izin Penelitian.....	98
Lampiran 6 Kuesioner Penelitian	99
Lampiran 7 Tabulasi Data Jawaban Responden.....	107
Lampiran 8 Rekapitulasi Data	139