



**UNIVERSITAS  
PGRIADI BUANA  
SURABAYA**

*Unipa Surabaya*

**SKRIPSI**

**Pengaruh kualitas produk, Pelayanan Jasa, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Perusahaan Jasa Kontruksi CV. Karunia Mandiri Tama Surabaya**

Ayu Nur Masita  
151500024

Dosen Pembimbing  
Dra.Christina Menuk S. S.E.,MM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
2019**

## **SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rina Fariana, SE., M.Ak.  
Jabatan : Kepala Lab. Bank Mini

Menyatakan bahwa :

Nama : Ayu Nur Masita  
NIM : 151500024  
Prodi : Manajemen

telah melakukan uji plagiasi dengan judul artikel Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan Jasa, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Perusahaan Jasa Kontruksi, dengan hasil 25,37 % Similarities.

Demikian surat pernyataan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Surabaya, 29 Juli 2019  
Kepala Lab. Bank Mini,

Rina Fariana, SE., M.Ak.

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PELAYANAN JASA  
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DI PERUSAHAAN JASA KONTRUKSI CV. KARUNIA  
MANDIRI TAMA SURABAYA**

**SKRIPSI**

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

**Ayu Nur Masita  
151500024**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2019**

## **LEMBAR PERSETUJUAN**

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

Tanggal : 26 Juli 2019

Dosen Pembimbing



Dra. Christina Menuk S. S.E., MM

NIP : 19580808198203 2 001

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas produk, Pelayanan Jasa, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Perusahaan Jasa Kontruksi CV. Karunia Mandiri Tama Surabaya

### Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Ayu Nur Masita
- b. Nim : 151500024
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Ekonomi  
Universitas PGRI Adi Buana  
Surabaya
- e. Alamat e-mail : ayunurmasita@gmail.com

Surabaya, 09 Agustus 2019



Mengetahui,  
**Ketua Program Studi**

**Tony Susilo W. SE,Mpd,MPM** **Dra.Christina Menuk S. S.E.,MM**  
NIP : 0709494 / DY NIP : 19580808198203 2 001

### Dosen Pembimbing

A blue ink signature is written over a blue wavy line.



Menyetujui,  
**Dekan Fakultas Ekonomi**

**Dra. Siti Istikhoroh, M.si**  
NIP : 196710191992032001

## **BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

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

Pada Hari : Senin  
Tanggal : 29 Juli  
Tahun : 2019

Pengaji I

Drs. Sigit Prihanto U.S.E., M.M

NPP : 8706188 / DY

Pengaji II

Sutama Wisnu D.S.E,M.M

NPP : 1507732 / DY

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Ayu Nur Masita

NIM : 151500024

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul :

“Pengaruh kualitas produk, pelayanan jasa, dan harga terhadap kepuasan pelanggan di perusahaan jasa kontruksi CV. Karunia Mandiri Tama Surabaya” yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI AdiBuana Surabaya Tahun Akademik 2018-2019 bersifat original.

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 dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 26 Juli 2019

Mahasiswa,



## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillahi Robbil'alamiiin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiranAllah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: "Pengaruh kualitas produk, pelayanan jasa, dan harga terhadap kepuasan pelanggan di perusahaan jasa kontruksi CV. Karunia Mandiri Tama Surabaya".

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

1. Bapak Drs. H.Djoko Adi Waluyo, ST, MM, DBA selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
2. Ibu Dra. Siti Istikhoroh Msi selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak Tony Susilo Wibowo, SE, Mpd, MSM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Dra. Christina Menuk S, S.E, M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, atas pendidikan selama dibangku kuliah.
6. Teristimewa untuk kedua orang tua dan saudaraku, yang telah mendukung dan selalu mendoakan penulis selama penggerjaan skripsi ini.
7. Sahabat dan rekan seperjuangan tercinta yang tiada henti memberi dukungan dan motivasi kepada penulis.

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

Surabaya, 26 Juli 2019  
Penulis,

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRACT .....	vii
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
BAB II. TELAAH PUSTAKA .....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori.....	19
2.2.1. Pengertian Manajemen.....	19
2.2.2. Pengertian Pemasaran .....	19
2.2.2.1. Bauran Pemasaran ( <i>Maketing Mix</i> ).....	23
2.2.3. Produk.....	25
2.2.3.1. Atribut Produk.....	26
2.2.3.2. Kualitas produk .....	28
2.2.3.3. Perspektif terhadap Kualitas Produk. ....	29
2.2.3.4. Dimensi Kualitas produk .....	32

2.2.4. Pengertian jasa.....	33
2.2.4.1. Pelayanan jasa.....	35
Faktor Utama Dalam Mempengaruhi	
Kualitas Pelayanan.....	36
Indikator Kualitas layanan jasa .....	36
2.2.5. Harga.....	38
2.2.7.1 Tujuan Penetapan Harga.....	39
2.2.7.2 Strategi Penetapan Harga.....	40
2.2.7.3 Indikator Harga .....	41
2.2.6. Kepuasan Pelanggan .....	42
Strategi Memuaskan Pelanggan .....	43
Metode Pengukuran Kepuasan	
Pelanggan.....	47
Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	49
Indikator kepuasan pelanggan .....	50
2.3 Kerangka Konseptual.....	51
2.4 Hipotesis .....	52
 BAB III. METODOLOGI PENELITIAN .....	55
3.1 Rancangan Penelitian.....	55
3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan	
Sampel .....	57
3.2.1 Populasi.....	57
3.2.2 Sampel .....	57
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	58
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	59
3.3.1 Jenis Data.....	59
3.3.2 Sumber Data .....	59
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	60
3.4.1 Prosedur Pengumpulan Data.....	60
3.4.2 Alat Pengumpulan Data.....	60
3.4.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	62
3.4.3.1 Lokasi Penelitian .....	62
3.4.3.2 Waktu Penelitian .....	62

<b>3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional</b>	
Variabel.....	62
3.5.1 Variabel Penelitian .....	62
3.5.2 Definisi Operasional Variabel.....	63
<b>3.6 Teknik Analisis Data .....</b>	<b>66</b>
<b>3.7 Pengujian Instrumen Penelitian.....</b>	<b>66</b>
3.7.1 Uji Validitas .....	66
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	68
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	68
3.7.3.1 Uji Normalitas.....	69
3.7.3.2 Uji Multikolinieritas .....	70
3.7.3.3 Uji Heteroskedasitas .....	71
3.7.3.4 Uji Auto Korelasi .....	72
Analisis Regresi Linear Berganda.....	73
Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	73
Pengujian Hipotesis (Uji T dan Uji F) .....	74
3.8.1 Uji t (parsial) .....	74
3.8.2 Uji F(simultan).....	75
 <b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	 <b>77</b>
<b>4.1 Penyajian Data .....</b>	<b>77</b>
Gambaran Umum CV Karuna Mandiri	
Tama Surabaya.....	77
Visi CV Karuna Mandiri Tama Surabaya .....	78
Misi CV Karuna Mandiri Tama Surabaya .....	78
4.1.4 Struktur Organisasi.....	79
4.1.5 Deskripsi Tugas Dan Jabatan.....	79
4.1.6 Karakteristik Responden.....	82
1. Masa Kerja Jabatan Operasional.....	82
2. Pendidikan Terakhir .....	82
3. Lamanya Menjadi Pelanggan .....	83
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....	84
Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas	

Produk (X <sub>1</sub> ) .....	84
Distribusi Frekuensi Variabel	
Pelayanan Jasa (X <sub>2</sub> ).....	85
Distribusi Frekuensi Variabel Harga (X <sub>3</sub> ) .....	86
Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan	
Pelanggan (Y).....	87
4.2.5 Tabulasi Data Penelitian.....	88
4.3 Pengujian Instrumen Penelitian.....	89
4.3.1 Uji Validitas .....	90
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	92
4.4 Uji Asumsi Klasik .....	93
4.4.1 Uji Normalitas .....	93
4.4.2 Uji Multikolinieritas.....	94
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	95
4.4.4 Uji Autokorelasi .....	96
4.5 Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	97
4.6 Uji Hipotesis.....	100
4.6.1 Uji T (Secara Parsial).....	100
1. Uji Hipotesis 1.....	101
2. Uji Hipotesis 2.....	102
4.6.2 Uji F (Secara Simultan).....	103
1. Uji Hipotesis 4.....	104
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian.....	104
Pengaruh Kualitas Produk Terhadap	
Kepuasan Pelanggan .....	104
Pengaruh Pelayanan Jasa Terhadap	
Kepuasan Pelanggan .....	105
Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan	
Pelanggan .....	106
Kualitas Produk, Pelayanan Jasa, Dan Harga	
Berpengaruh Terhadap Kepuasan	
Pelanggan .....	107

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	109
5.1 Simpulan.....	109
5.2 Saran.....	109
Daftar Pustaka .....	111

## **DAFTAR TABEL**

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
2.1 Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu .....	14
3.2 Skala Likert.....	62
3.3 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	74
4.1 Deskripsi Masa Kerja Jabatan Operasional.....	82
4.2 Deskripsi Pendidikan Terakhir .....	83
4.3 Lamanya Menjadi Pelanggan .....	83
4.5 Distribusi Variabel Kualitas Produk( $X_1$ ) .....	85
4.6 Distribusi Variabel Pelayanan Jasa ( $X_2$ ). ....	86
Distribusi Frekuensi Variabel Harga( $X_3$ ) .....	86
Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	87
Tabulasi Data Berdasarkan Variabel X dan Y .....	88
4.10 Uji Validitas.....	90
4.11 Uji Reliabilitas.....	92
4.12 Uji Normalitas.....	93
4.13 Uji Multikolonieritas .....	94
4.14 Uji Autokorelasi.....	97
4.15 Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	97
4.16 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	99
4.17 Hasil uji t (secara parsial) .....	101
4.18 Hasil Uji F (secara simultan) .....	103

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
2.1 Kerangka Konseptual .....	51
3.1 Rancangan Penelitian .....	56
4.1 Struktur Organisasi CV Karunia Mandiri Tama Surabaya .....	79
4.2 Uji Heterokedesimalitas .....	96

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 :

Matrix. Lampiran 2

: Kuisioner

Lampiran 3 : Tabulasi Jawaban

Responden Lampiran 4 : *Output SPSS.*

Lampiran 5 : Surat Ijin

Penelitian Lampiran 6 : Lembar

persetujuan

Lampiran 7 : Berita Acara Seminat

Proposal Lampiran 8 : Berita Acara

Revisi Skripsi Lampiran 9 : Halaman

Pengesahan Artikel Lampiran 10:

Daftar Sampel Perusahaan.

