



**UNIVERSITAS  
PGRI ADI BUANA  
SURABAYA**

## **SKRIPSI**

**Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Jasa Jahit “Nurul Abadi Tailor” Di Sidoarjo**

Aisyatun Nahdhiyah  
171500173

Dosen Pembimbing  
Dra. Siti Istikhoroh., M.Si

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



**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
PENGGUNA JASA JAHIT “NURUL ABADI TAILOR” DI  
SIDOARJO**

**SKRIPSI**

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

**AISYATUN NAHDHIYAH  
NIM : 171500173**

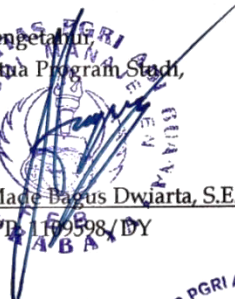
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKUTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2021**

## HALAMAN PENGESAHAN


Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Jasa Jahit "Nurul Abadi Tailor" Di Sidoarjo

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Aisyatun Nahdhiyah  
b. NIM : 171500173  
c. Program Studi : Manajemen  
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana  
Surabaya  
e. Alamat e-mail : [aisyatunnahdhiyah@gmail.com](mailto:aisyatunnahdhiyah@gmail.com)

Mengetahui,  
Ketua Program Studi,  
  
Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M  
NIP. 199598/1971

Surabaya  
Dosen Pembimbing,

  
Dra. Siti Istikhoroh., M. Si  
NIP. 19671019.199203.2001

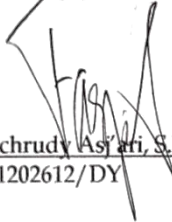
Menyetujui  
Dekan  
  
Drs. Teguh Purwanto, MM  
NIP. 19601222.199003.1001

## 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.

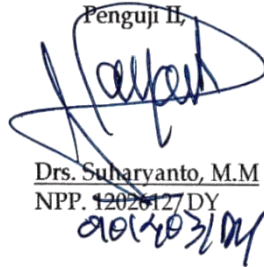
Hari : Minggu  
Tanggal : 4 Juli  
Tahun : 2021

Penguji I,



Dr. Fachrudiy Asy'ari, S.Psi., M.M  
NPP. 1202612/DY

Penguji II,



Drs. Suharyanto, M.M  
NPP. 12026127/DY

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aisyatun Nahdhiyah

NIM : 171500173

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas PGRI Adi Buana

Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya yang berjudul "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Jasa Jahit "Nurul Abadi Tailor" 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 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, 6 Agustus 2021

Mahasiswa,



Aisyatun Nahdhiyah

NIM : 171500173

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan kemudahan-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan proposal penelitian dengan judul “ Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Jasa Jahit “Nurul Abadi Tailor” di Sidoarjo”.

Dalam penyusunan proposal penelitian ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Dr. M Subandowo, M.S selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Drs. H. Teguh Purwanto M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Adi Buana Surabaya.
3. I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Dra. Siti Istikhoroh., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang sudah membantu selama penulisan dan penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu pemilik usaha jasa jahit “Nurul Abadi Tailor” di Sidoarjo yang sudah membantu dalam melakukan penelitian.
6. Segenap dosen dan staf pengajar yang telah memberikan bantuan, bimbingan dan ilmunya kepada penulis.
7. Keluarga tercinta Ayah, Ibu, Kakak dan Adik yang selalu memberikan dukungan semangat serta do’a yang begitu besar.

8. Semua rekan seperjuangan Prodi Manajemen khususnya kelas G angkatan 2017 yang selalu menemani selama 4 tahun ini.
9. Semua teman dan sahabat atas kebersamaan dan bantuan yang sangat berarti bagi penulis.
10. Semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu yang telah terlibat dan banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

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

Surabaya, 15 Juni 2021

Penulis



## **MOTTO**

Kepuasan terletak pada upayanya, bukan pada pencapaiannya, berupaya sepenuhnya adalah kemenangan sesungguhnya.

(Mahatma Gandhi)

## **PERSEMBAHAN**

Teriring do'a dan puji syukur kepada Allah SWT, kupersembahkan skripsi ini untuk:

1. Ibunda Nuriyamah dan Ayahanda tercinta Akhmad Arifin yang telah memberikan dukungan, perjuangan, motivasi dan pengorbanan dalam hidup ini
2. Saudariku Ainin Fadjriah dan Amiroton Nisfih yang selalu menyemangatiku, memberi motivasi, dukungan, do'a serta rasa sayang yang begitu berlimpah
3. Pasanganku Sedy Vermanda Putra yang selalu menemani perjalananku, yang telah sabar membimbing serta menemaniku dalam suka maupun duka
4. Sahabatku Via, Lail, Firda, Mardian, Bimbi dan Dian yang selalu memberikan semangat dan dukungan serta canda tawa yang sangat mengesankan selama masa perkuliahan, susah senang dirasa bersama
5. Almamaterku kebanggaanku Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

## **ABSTRACT**

*In this study, researchers wanted to know and analyze the effect of price and service quality on consumer satisfaction for users of sewing services by Nurul Abadi Tailor in Sidoarjo. This study used 83 samples using incidental sampling technique. Obtaining the analysis, obtained the conclusion that the price affects consumer satisfaction with a significance level of  $0.002 < 0.05$ . Service quality affects customer satisfaction with a significance level of  $0.012 < 0.05$ . Simultaneously, price and service quality affect consumer satisfaction with a significance level of  $0.025 < 0.05$ .*

**Keywords:** *Price, Service Quality, Consumer Satisfaction*

## **ABSTRAK**

Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui dan menganalisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada pengguna jasa jahit Nurul Abadi Tailor di Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan 83 sampel dengan menggunakan teknik Insidental sampling. Perolehan analisis, memperoleh simpulan harga mempengaruhi kepuasan konsumen dengan diperoleh tingkat signifikansi sejumlah  $0,002 < 0,05$ . Kualitas Pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen dengan diperoleh tingkat signifikansi sejumlah  $0,012 < 0,05$ . Secara (simultan) harga dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen dengan diperoleh tingkat signifikansinya  $0,025 < 0,05$ .

**Kata Kunci:** Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
ABSTRAK .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
BAB II TELAAH PUSTAKA .....	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori.....	29
2.2.1 Pemasaran.....	29
2.2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	29

2.2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	30
2.2.2 Harga .....	31
2.2.2.1 Pengertian Harga .....	31
2.2.2.2 Metode Penetapan Harga.....	32
2.2.2.3 Strategi Penetapan Harga.....	34
2.2.2.4 Indikator harga.....	36
2.2.3 Kualitas Pelayanan .....	38
2.2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	38
2.2.3.2 Dimensi Pelayanan.....	38
2.2.3.3 Model Kualitas Pelayanan.....	40
2.2.3.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	42
2.2.4 Kepuasan Konsumen .....	44
2.2.4.1 Pengertian kepuasan konsumen .....	44
2.2.4.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.....	45
2.2.4.3 Metode pengukuran kepuasan konsumen ..	46
2.2.4.4 Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	47
2.2.4.5 Indikator kepuasan konsumen .....	49
2.3 Kerangka Konseptual.....	50
2.4 Hipotesis.....	51
BAB III METODE 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 Penelitian .....	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.....	61
3.4.3 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	62
3.5 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional Variabel .....	62
3.5.1 Variabel Penelitian .....	62
3.5.2 Definisi Operasional Variabel .....	63
3.5.2.1 Harga (X1) .....	63
3.5.2.2 Kualitas Pelayanan (X2) .....	64
3.5.2.3 Kepuasan Konsumen (Y) .....	64
3.6 Teknik Analisis Data.....	65
3.6.1 Uji Instrumen .....	65
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	66
3.6.3 Regresi Linier Berganda.....	69
3.6.4 Uji Hipotesis.....	70
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>73</b>
4.1 Penyajian Data Penelitian.....	73
4.1.1 Gambaran Perusahaan .....	73

4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan .....	74
4.1.3	Struktur Organisasi .....	74
4.1.4	Gambaran Umum Responden.....	75
4.1.5	Deskripsi Hasil Penelitian.....	76
4.2	Analisis Data .....	79
4.2.1	Uji Instrumen Penelitian .....	79
4.2.1.1	Uji Validitas .....	79
4.2.1.2	Uji Reliabilitas .....	81
4.2.2	Uji Asumsi Klasik.....	82
4.2.2.1	Uji Normalitas.....	82
4.2.2.2	Uji Multikolonieritas .....	84
4.2.2.3	Uji Autokorelasi.....	85
4.2.2.4	Uji Heteroskedastisitas .....	86
4.2.3	Regresi Linier Berganda.....	87
4.2.4	Uji Hipotesis.....	89
4.2.4.1	Uji Parsial ( Uji t ) .....	89
4.2.4.2	Uji Simultan ( Uji F ) .....	91
4.3	Pembahasan.....	92
4.3.1	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen... 92	
4.3.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	93
4.3.3	Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	94
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		97

<b>5.1 Simpulan.....</b>	<b>97</b>
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>98</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>99</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu...	18
Tabel 3.1 Skala Likert .....	62
Tabel 4.1 Deskripsi Variabel Harga (X1).....	76
Tabel 4.2 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X2) .....	77
Tabel 4.3 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	78
Tabel 4.4 Uji Validitas.....	80
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas .....	82
Tabel 4.6 Uji Normalitas.....	83
Tabel 4.7 Uji Multikolonieritas .....	84
Tabel 4.8 Uji Autokorelasi.....	85
Tabel 4.9 Uji Regresi Linier Berganda .....	88
Tabel 4.10 Uji t .....	90
Tabel 4.11 Uji F.....	91

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	50
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian.....	56
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	74
Gambar 4.2 Heteroskedastisitas .....	86

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner.....	103
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	110
Lampiran 3 Uji Validitas .....	119
Lampiran 4 Uji Reliabilitas.....	130
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik.....	131
Lampiran 6 Analisis Regresi Linier berganda .....	134
Lampiran 7 Uji Hipotesis .....	135
Lampiran 8 Surat Izin Penelitian.....	136
Lampiran 9 Surat Balasan Izin Penelitian .....	137
Lampiran 10 Surat Persetujuan Sidang.....	138
Lampiran 11 Berita Acara Bimbingan Skripsi .....	139
Lampiran 12 Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi .....	140
Lampiran 13 Matrik Penelitian.....	142

