

**PENGARUH HARGA, MUTU PRODUK DAN MUTU  
PELAYANAN PADA KEPUASAN KONSUMEN  
( studi kasus pada President Lesehan Jatimalang 2 Blitar)**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat Dalam Mencapai Gelar Sarjana Manajemen (SM)



Disusun Oleh :

Nama : Andreas Tommy Anggoro  
NIM : 14211003  
Pembimbing : Rony Ika Setiawan, SE., MM.

**JURUSAN MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA  
BLITAR  
2018**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini dosen pembimbing dari :

Nama : Andreas Tommy Anggoro  
NIM : 14211003  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

**PENGARUH HARGA, MUTU PRODUK, DAN MUTU PELAYANAN  
PADA KEPUASAN PELANGGAN (Studi kasus pada President Lesehan  
Jatimalang 2 Blitar)**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak tanggal 23 Juni 2018 sampai tanggal 5 september 2018 dan memberikan persetujuan atas skripsi untuk diuji di depan penguji skripsi.

Demikian persetujuan ini saya berikan sebagai syarat untuk dapat mengikuti Ujian Komprehensif bagi mahasiswa tersebut diatas.

Blitar , 5 September 2018

**Pembimbing**



**Rony Ika Setiawan, SE., MM**



## LEMBAR PERYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini.

Nama : Andreas Tommy Anggoro  
Nim : 14211003  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

**PENGARUH HARGA, MUTU PRODUK, DAN MUTU PELAYANAN  
PADA KEPUASAN PELANGGAN (Studi kasus pada President Lesehan  
Jatimalang 2 Blitar)**

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya.

Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Blitar, 5 september 2018

Penulis,



**Andreas Tommy Anggoro**



# President Lesehan Jatimalang 2 Blitar

Jl. Ir. Soekarno No 276 Kota Blitar  
HP. 085850689628

---

## SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Evi Budi Cahyono

Jabatan : Pemilik

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Andreas Tommy Anggoro

NIM : 14211003

Fakultas : Ekonomi

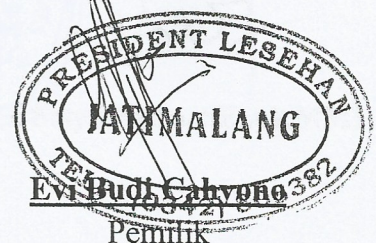
Jurusan : Manajemen

Universitas : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara (STIEKEN)  
Blitar

Telah selesai melakukan penelitian di President Lesehan Jatimalang 2 Blitar selama 5 (lima) bulan, terhitung mulai tanggal 2 september 2017 sampai dengan 2 february 2018 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH HARGA, MUTU PRODUK DAN MUTU PELAYANAN PADA KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus pada President Lesehan Jatimalang 2 Blitar)”**.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Blitar, 5 September 2018





## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH HARGA, MUTU PRODUK, DAN MUTU PELAYANAN  
PADA KEPUASAN PELANGGAN (Studi kasus pada President Lesehan  
Jatimalang 2 Blitar)**

Yang disusun oleh :

Nama : Andreas Tommy Anggoro


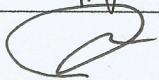
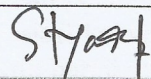
NIM : 14211003

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Telah diuji dan dinyatakan lulus pada tanggal 24 Oktober 2018

### SUSUNAN DEWAN PENGUJI

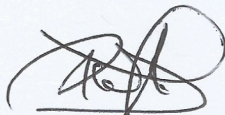
NO	NAMA	KEDUDUKAN	TANDA TANGAN
1	Siti Sunrowiyati, SE.,MM	Penguji I	
2	Rony Ika Setiawan, SE., MM	Penguji II	
3	Sulistya Dewi W., SE.,MSA	Penguji III	

Blitar, 5 November 2018

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Ketua Dewan Penguji



(Tanto A. Putro, SE,MM)



(Iwan Setya Putra, SE,Ak,MM)

## ABSTRAKSI

### **Pengaruh Harga, Mutu Produk, dan Mutu Pelayanan Pada Kepuasan Konsumen (studi kasus pada President Lesehan Jatimalang 2 Blitar)**

Andreas Tommy Anggoro - 14211003

Kata kunci: harga, mutu produk, mutu pelayanan, kepuasan konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, mutu produk dan mutu pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada President Lesehan Jatimalang 2 Blitar. Kemudian dilakukan tinjauan pustaka dan penyusunan hipotesis, juga data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner terhadap 90 pelanggan President Lesehan Jatimalang 2 Blitar di Kota Blitar dengan menggunakan rumus dari Slovin.

Metode pengumpulan data penelitian ini adalah observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Adapun jenis penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kuantitatif.

Data-data yang telah memenuhi uji validitas, uji reabilitas dan uji asumsi klasik diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut.

$$Y = 0,655 + 0,749X_1 + 0,151X_2 + 0,085X_3 + 0,217$$

Dimana variabel kepuasan pelanggan (Y), variabel harga ( $X_1$ ), variabel mutu produk ( $X_2$ ) dan variabel mutu pelayanan ( $X_3$ ). Pengujian hipotesis menggunakan Uji t menunjukkan bahwa ketiga variabel independen yang diteliti terbukti secara signifikan mempengaruhi variabel dependen kepuasan pelanggan. Kemudian melalui Uji F dapat diketahui bahwa variabel harga, mutu produk dan mutu pelayanan memang layak untuk menguji variabel dependen kepuasan pelanggan. Angka *Adjusted R Square* sebesar 0,792. Hal ini berarti 79,2% variasi kepuasan pelanggan (Y) yang dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu harga, mutu produk dan mutu pelayanan. Sedangkan sisanya 20,8% dijelaskan oleh sebab-sebab lainnya diluar model yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberikan rahmat, hidayat, dan hikmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “ **Pengaruh Harga, Mutu Produk, dan Mutu Pelayanan Pada Kepuasan Konsumen (studi kasus pada President Lesehan Jatimalang 2 Blitar)**”.

Skripsi ini diajukan untuk melengkapisebagian syarat dalam mencapai gelar sarjana manajemen (SM) Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar. Penulis menyadari bahwa terselesainya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Iwan Setya Putra, SE.,Ak.,MM selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.
2. Bapak Tanto A. Putro SE.,MM selaku ketua jurusan manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar
3. Bapak Rony Ika Setiawan, SE.,MM selaku pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan ilmun, arahan serta bimbingan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Evi Budi Cahyono selaku pemilik President Lesehan Jatimalang 2 Blitar yang memperbolehkan penulis untuk melakukan penelitian di tempat tersebut.
5. Seluruh dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara yang telah banyak memberikan ilmu kepada penulis.
6. Seluruh jajaran Staf dan TU yang banyak memberikan bantuan demi kelancaran sebuah perkuliahan.
7. Seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan , semangat, doa dan motivasi yang tiada henti-henti.
8. Sahabat-sahabatku dan seluruh teman-teman seperjuangan manajemen angkatan 2014 di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.
9. Semua pihak yang telah membantu menyelesaikan Skripsi ini, yang tidak dapat disebut satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak yang dapat bermanfaat bagi penulis, perusahaan dan bagi pihak-pihak lain yang berkepentingan dengan hasil penelitian ini.

Blitar, 5 September 2018

penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	
LEMBAR PERSETUJUAN .....	i
SURAT BUKTI PENELITIAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
ABSTRAKSI .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Permasalahan .....	3
C. Rumusan Masalah .....	4
D. Tujuan Penelitian .....	4
E. Kegunaan Penelitian.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Hasl Penelitian Terdahulu.....	6
B. Produk .....	15
C. Pelayanan.....	22
D. Mutu/Kualitas .....	26
E. Harga.....	28
F. Mutu Produk .....	31
G. Mutu Pelayanan .....	33
H. Kepuasan Konsumen .....	36
I. Pemasaran .....	39
J. Manajemen Pemasaran .....	40
K. Hubungan Antara Harga , Mutu Produk, Mutu Pelayana Dan Kepuasan Konsumen .....	44
L. Hipotesis .....	45
BAB III METODE PENELITIAN	

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	46
B. Jenis Penelitian .....	46
C. Defenisi Operasional Variabel.....	46
D. Populasi dan Sempel.....	49
E. Metode Pengumpulan Data.....	50
F. Teknik Analisa Data .....	50
BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian .....	61
B. Analisa Data.....	67
C. Hasil Analisis Data .....	74
D. Pembahasan .....	88
BAB V KESIMULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	96
B. Saran .....	98
DAFTAR PUSTAKA.....	99
LAMPIRAN	



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Konsumen Lesehan President Jatimalang 2 Blitar.....	4
Tabel 2.1 Karakteristik Jasa dan Implikasi Manajemen .....	24
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	67
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia.....	68
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	68
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	69
Tabel 4.5 Deskripsi Instrumen Penelitian .....	71
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Harga .....	75
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Mutu Produk .....	75
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Mutu Pelayanan .....	76
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen .....	76
Tabel 4.10 Hasil Uji Reabilitas.....	77
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas .....	80
Tabel 4.12 Hasil Uji Autokorelasi .....	82
Tabel 4.13 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda .....	83
Tabel 4.15 Hasil Uji f .....	87
Tabel 4.16 Hasil Koefisien Determinasi.....	88

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Pengertian Produk .....	17
Gambar 2.2 Konsep Produk Total .....	18
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	62
Gambar 4.3 Grafik Uji Normalitas Kepuasan Konsumen .....	78
Gambar 4.4 Grafik Uji Heterokedatisitas .....	81