

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
NAYRA OLSHOP METRO**

**SKRIPSI**



**Oleh:**  
**EVAN HENDRA PRATAMA**  
**NPM. 16610027**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO  
2022**



**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
NAYRA OLSHOP METRO**

**SKRIPSI**

**Diajukan  
Untuk Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan  
Program Sarjana Ekonomi (S1)**

**Oleh:**

**EVAN HENDRA PRATAMA  
NPM. 16610027**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO  
2022**

## **ABSTRAK**

Hendra Pratama, Evan, 2022, Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Nayra Olshop. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi S1 Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) H. Suwarto, S.E., M.M. (2) Fitriani, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Nayra Olshop. Data diperoleh dari hasil observasi, dokumentasi dan hasil kuesioner kepada responden dengan Teknik sampling adalah *accidental sampling*. yaitu pengambilan sampel berdasarkan konsumen yang secara kebetulan bertemu Nayra OlShop Metro dengan peneliti dan bersedia menjadi sampel penelitian sebagai sumber data. Analisa data penelitian dilakukan dengan menggunakan analisis data kuantitatif dengan pengujian persyaratan instrumen, Persyaratan analisis dan hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen. Di mana tinggi atau rendahnya harga yang diberikan kepada konsumen akan berpengaruh terhadap laku dan tidaknya suatu produk di pasaran. Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen. Kualitas produk meningkatkan daya saing produk yang memberikan kepuasan kepada konsumen. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen. kualitas pelayanan yang baik, maka pelanggan akan memperoleh barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhannya

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

## **ABSTRACT**

Hendra Pratama, Evan, 2022, Effect of Price, Product Quality, and Service Quality on Consumer Satisfaction at Nayra Olshop. Faculty of Economics and Business, S1 Management Study Program, Muhammadiyah Metro University. Supervisor (1) H. Suwarto, S.E., M.M. (2) Fitriani, S.E., M.M.

This study aims to determine the effect of price, product quality, and service quality on consumer satisfaction at Nayra Olshop. Data obtained from the results of observations, documentation and questionnaires to respondents with the sampling technique is accidental sampling. namely sampling based on consumers who coincidentally met Nayra OlShop Metro with researchers and were willing to be research samples as data sources. Analysis of research data was carried out using quantitative data analysis by testing instrument requirements, analysis requirements and hypotheses.

The results showed that the price had a positive and significant effect on consumer satisfaction. Where the high or low prices given to consumers will affect whether or not a product sells on the market. Product quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction. Product quality increases the competitiveness of products that provide satisfaction to consumers. Service quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction. With good service quality, customers will get goods and services to meet their needs

Keywords: Price, Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction

HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI SKRIPSI

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA NAYRA OLSHOP METRO

EVAN HENDRA PRATAMA

16610027

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 2 Maret 2022

Tempat Ujian : Ruang Sidang FEB UM Merlo

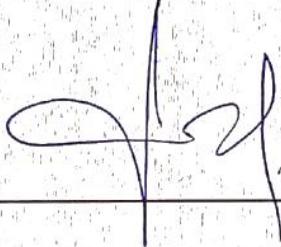
Tim Penguji :

  
H. Suwarto, S.E., M.M.  
NIDN. 0210036081

Ketua Penguji

  
Fitriani, S.E., M.M.  
NIDN. 0206068604

Sekertaris

  
Dr. Febriyanto, S.E., M.M.  
NIDN. 0223027901

Penguji Utama

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA NAYRA OLSHOP METRO

EVAN HENDRA PRATAMA

16610027

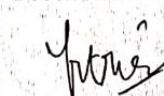
Telah Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I



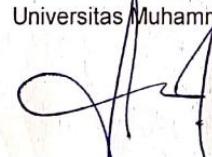
H. Suwarto, S.E., M.M.  
NIDN. 0210036081

Dosen Pembimbing II



Fitriani, S.E., M.M.  
NIDN. 0206068604

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Metro



Dr. Febriyanto, S.E., M.M.  
NIDN. 0223027901

## **PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini saya.

Nama : Evan Hendra Pratama

NPM : 16610027

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Dosen Pembimbing : 1. Suwarto, S.E., M.M.,

2. Fitriani, S.E., M.M.,

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul "**Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Nayra Olshop Metro**" adalah benar hasil karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari karya orang lain, yang merupakan satu syarat dalam penyelesaian program S-1 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Metro.

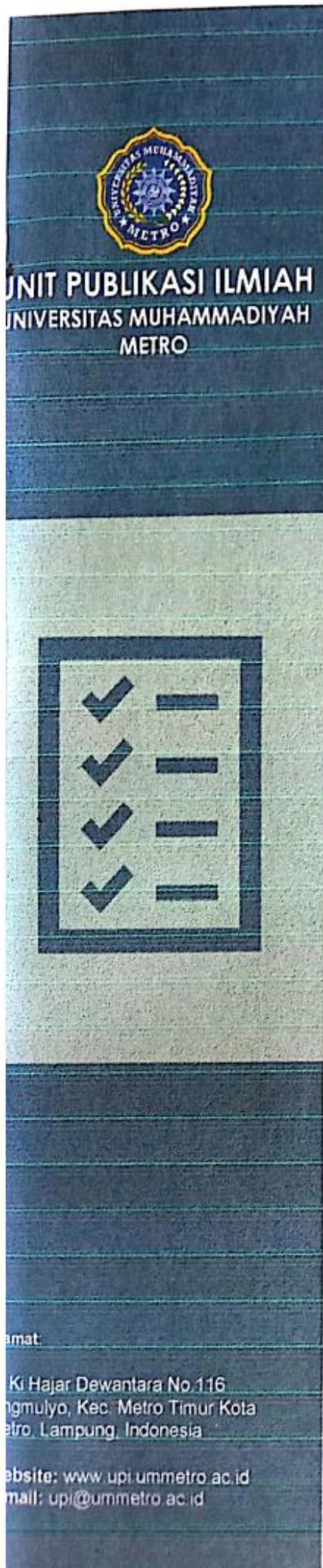
Apabila dikemudian hari terdapat unsur plagiat dalam isi skripsi tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik Sarjana Ekonomi dan akan mempertanggung jawabkan secara hukum.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, 01 maret 2022  
Yang membuat pernyataan,



**Evan Hendra Pratama**  
NPM. 16610027



## SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)

Nomor: 2645/II.3.AU/F/UPI-UK/2022

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : EVAN HENDRA PRATAMA  
NPM : 16610027  
Jenis Dokumen : SKRIPSI

### JUDUL:

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA NAYRA OLSHOP METRO

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Tumitin*. Dokumen yang telah diperiksa dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase  $\leq 20\%$ . Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



## **MOTTO**

“Kamu tidak harus menjadi hebat untuk memulai, tetapi kamu harus mulai untuk menjadi hebat”

(Zig Ziglar)

## **PERSEMPAHAN**

Dengan mengucap syukur Alhamdulillah kupersembahkan karya kecilku ini untuk:

1. Yang utama dari segalanya, sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT, terimakasih telah membekalku dengan ilmu serta memperkenalkan ku denga cinta. Atas karunia serta kemudahannya yang engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam selalu terlimpahkan kehadiran Rosulullah SAW.
2. Bapak & Ibu yang telah memberikan kasih saying hingga aku dewasa, serta mendoakan dan mendukung saya untuk menjalani hidup sesuai keinginan.
3. Keluarga besarku terimakasih atas segalanya.
4. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Metro.

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi dengan judul "**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA NAYRA OLSHOP METRO**" dapat diselesaikan dengan baik.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan jenjang strata 1. Dalam penulisan ini, penulis dapat bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu atas tersusunnya proposal ini penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd., Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. H. Suwarto, S.E., M.M., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro, sekaligus Pembimbing I Skripsi.
3. Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M. Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
4. Fitriani, S.E., M.M., selaku Pembimbing II Penyusun skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang telah tulus memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis
6. Dan tak lupa juga kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna perbaikan dan kesempurnaan dalam penyusunan

skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro.

Metro, 07 Januari 2022

Penulis



Evan Hendra Pratama

NMP. 16610027

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	i
<b>HALAMAN LOGO .....</b>	ii
<b>HALAMAN SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN .....</b>	iii
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	iv
<b>ABSTRAK .....</b>	v
<b>ABSTRACT .....</b>	vi
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI SKRIPSI .....</b>	vii
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	viii
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....</b>	ix
<b>MOTO .....</b>	x
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	xi
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	xii
<b>DAFTAR ISI .....</b>	xiv
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	xvi
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	xvii
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	xviii

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Kegunaan Penelitian .....	4
E. Ruang Lingkup Penelitian .....	4
F. Sistematika Penulisan .....	5

### **BAB II KAJIAN TEORITIK**

A. Pengertian Manajemen Pemasaran .....	6
1. Harga .....	7
2. Kualitas Produk .....	8
3. Kualitas Pelayanan .....	11

4. Kepuasan Konsumen.....	13
B. Hasil Penelitian Relevan .....	18
C. Kerangka Pemikiran.....	19
D. Hipotesis Penelitian.....	20

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Jenis dan Sumber Data .....	21
B. Objek dan Lokasi Penelitian .....	21
C. Metode Penelitian .....	21
1. Operasional Variabel .....	21
2. Populasi dan Sampel.....	24
D. Teknik Pengumpulan Data.....	25
E. Teknik Analisis Data.....	26
F. Pengujian Persyaratan Analisis Untuk Regresi.....	27
G. Pengujian Hipotesis .....	29
H. Hipotesis Statistik.....	31

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

A. Gambaran Umum.....	33
B. Deskripsi Hasil Penelitian.....	35
C. Hasil Pengujian Persyaratan Analisis .....	38
D. Deskripsi Data Hasil Kuesioner .....	42
E. Pengujian Persamaan Analisis .....	48
F. Hipotesis Statistik .....	51

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	55
B. Saran .....	55

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

1. Hasil Penelitian Relevan .....	18
2. Kisi-Kisi Kuisioner .....	23
3. Nilai dan Kategori Jawaban Kuisioner.....	26
4. Hasil Uji Validitas Harga ( $X_1$ ) .....	37
5. Hasil Uji Validitas Kualitas Produk ( $X_2$ ) .....	37
6. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ).....	37
7. Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y) .....	38
8. Hasil Uji Normalitas.....	38
9. Uji Linieritas Variabel Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....	40
10. Uji Linieritas Variabel Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	40
11. Uji Linieritas Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	41
12. Hasil Uji Homogenitas.....	41
13. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	48
14. Uji t .....	49
15. Uji F .....	50
16. Uji $R^2$ .....	50

## **DAFTAR GAMBAR**

1. Kerangka Pemikiran.....	20
2. Struktur Organisasi .....	34
3. Histogram Distribusi Frekuensi Harga.....	43
4. Histogram Distribusi Frekuensi Kualitas Produk.....	44
5. Histogram Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan .....	46
6. Histogram Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan.....	47

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian .....	60
2. Data Kuesioner .....	68
A. Harga.....	68
B. Kualitas Produk .....	72
C. Kualitas Pelayanan.....	76
D. Responden Kepuasan Konsumen .....	80
3. Data Mentah Total Skor Jawaban Konsumen.....	84
4. Hasil Validitas.....	87
A. Harga .....	87
B. Kualitas Produk .....	89
C. Kualitas Pelayanan.....	91
D. Kepuasan Konsumen .....	93
5. Lampiran Hasil Reliabilitas .....	94
6. Uji Linieritas Variabel Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....	96
7. Uji Linieritas Variabel Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	97
8. Uji Linieritas Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	97
9. Uji Homogenitas.....	97
10. Regresi Linier Berganda .....	98
11. Uji F .....	98
12. Uji t .....	99
13. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	99
14. Uji Hipotesis .....	99
15. Titik Persentase Distribusi F .....	100
16. Tabel Distribusi T .....	104
17. Distribusi Nilai $r_{tabel}$ Signifikansi 5% dan 1%.....	107