

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PENGUNA JASA INDUSTRI KONVEKSI di KECAMATAN
NEGERI BESAR KABUPATEN WAY KANAN**

SKRIPSI



**OLEH
NIA NURRIYANTI
NPM. 17610103**

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



**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PENGUNA JASA INDUSTRI KONVEKSI di KECAMATAN
NEGERI BESAR KABUPATEN WAY KANAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam
Menyelesaikan Program Sarjana Manajemen (S1)

OLEH:
Nia Nurriyanti
17610103

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

ABSTRAK

Nia Nurriyanti , Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Jasa Industri Konveksi di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro, Suryadi,S.E.,M.M(i), Yateno,S.E.,M.M (ii).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan yang akan diteliti oleh penulis diantaranya adalah kualitas produk, harga, dan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan penetapan harga terhadap kepuasan pengguna jasa industri konveksi di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian studi kasus Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode diskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 65 responden yang diambil dengan teknik sampel aksidental. Data dikumpulkan dengan lembar kuesioner dan dianalisis menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian pada uji t (parsial) menunjukkan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa, pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa dan harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa. Sedangkan pada hasil uji F (simultan) menunjukkan kualitas produk (X_1), Pelayanan (X_2), harga (X_3) secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengguna jasa (Y). 65.3% besarnya peran variabel kualitas produk, pelayanan, harga mampu menjelaskan variabel kepuasan pengguna jasa, sedangkan 34.7% lainnya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Pelayanan, Harga, Kepuasan Pengguna Jasa

ABSTRACT

Nia Nurriyanti, Analysis of Factors Affecting Convection Industry Service Users in Negeri Besar District, Way Kanan Regency. Faculty Of Economics and Business, University Of Muhammadiyah Metro, Suryadi, S.E.,M.M(I), Yateno, S.E.,M.M.(II)

The factors that influence consumer satisfaction in the State Besar District, Way Kanan Regency which will be examined by the author include product quality, price, and service. This study aims to analyze the effect of product quality, service quality, and pricing on user satisfaction of the convection industry in Negeri Besar District, Way Kanan Regency. This type of research uses case study research. The research method used in this study is a descriptive method with a quantitative approach. The sample in this study was 65 respondents who were taken by accidental sampling technique. Data were collected using a questionnaire sheet and analyzed using Multiple Linear Regression Analysis. The results with t test (partial) showed that product quality affects service user satisfaction, The service has an effect on service user satisfaction, and the price has no effect on service user satisfaction. While the results of the F test (simultaneous) obtained product quality (X1), service (X2), price (X3) simultaneously affect the dependent variable, namely service user satisfaction (Y). 65.3% of the role of the variable quality of product, service, price is able to explain the variable of service user satisfaction, while 34.7% is influenced by other factors not examined in this study.

Keywords: *Product Quality, Service, Price, Service User Satisfaction*

HALAMAN MOTTO

*“Jika prinsip yang kita jadikan sebagai pedoman dalam berproses
maka kita sudah melakukan hal yang benar”*

HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI
SKRIPSI
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PENGUNA JASA INDUSTRI KONVEKSI di KECAMATAN
NEGERI BESAR KABUPATEN WAY KANAN

Nia Nurriyanti


NPM : 17610103

Telah Di Uji Dan Dinyatakan Lulus Pada:


Hari : Selasa

Tanggal : 06 September 2022

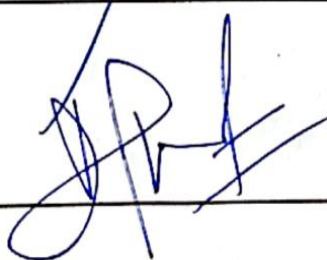
Tempat ujian : Ruang sidang FEB UM Metro


H. Suryadi, S.E., M.M.
NIDN. 0220115901

Ketua penguji


Dr. Yateno, S.E., M.M.
NIDN. 0225046502


Sekretaris


H. Suwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801

Penguji Utama

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis


H. SUWARTO, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PENGGUNA JASA INDUSTRI KONVEKSI di KECAMATAN
NEGERI BESAR KABUPATEN WAY KANAN**

SKRIPSI

NIA NURRIYANTI

NPM : 17610103

Telah Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I



H. Suryadi S.E., M.M

NIDN. 0220115901

Dosen Pembimbing II



Dr. Yaten. S.E., M.M

NIDN. 0225046502

**Mengetahui,
Kaprodik S1 Manajemen**



Dr. H. Febriyanto. S.E., M.M

NIDN. 0223027901

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT saya persembahkan karya ini untuk orang yang saya kasihi dan sayangi

1. Kepada kedua orang tua ku Bapak Dariyanto dan Ibu Sukini, yang saya sayangi dan saya cintai, yang selalu memberikan doa, dukungan, motivasi dan nasehat-nasehat yang bisa membuatku selalu bersemangat untuk menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
2. Kepada Adikku sayang Sayful Massahid yang juga selalu memberikan semangat dan doa.
3. Kepada Dosen pembimbingku Bapak Yateno,S.E.,M.M. dan BapakH.Suryadi,S.E.,M.M. yang sudah mau dan sabar membimbing dari awal sampai akhir.
4. Kepada teman-temanku Hadi, Puspita, Irma yang selalu mendukung dan memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Proposal Skripsi yang berjudul **“Analisis FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA JASA INDUSTRI KONVEKSI DI KECAMATAN NEGERI BESAR KABUPATEN WAY KANA”** Shalawat serta salam disampaikan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, semoga mendapat syafaatnya dihari akhir kelak.

Penyelesaian proposal skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan kerja sama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd. Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Bapak H. Suwanto, S.E., M.M. Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Bapak H. Febriyanto, S.E., M.M. Selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
4. Bapak H. Suryadi, S.E., M.M. Selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan saran, pengarahan dan bimbingan selama menyusun proposal ini.
5. Bapak Yateno, S.E., M.M. Selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan saran, pengarahan dan bimbingan selama menyusun proposal ini.
6. Bpk dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
7. Teman-teman seangkatan dan semua pihak yang namanya tidak disebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari akan keterbatasan pengetahuan, keterampilan dan kekurangan dalam pembuatan proposal skripsi. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun yang dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi peneliti demi kesempurnaan proposal skripsi ini.

Peneliti

NIA NURRIYANTI
NPM 17610103

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nia Nurriyanti

Npm : 17610103

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **"ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA JASA INDUSTRI KONVEKSI di KECAMATAN NEGERI BESAR KABUPATEN WAY KANAN"** .

benar benar hasil dari karya saya sendiri dan bukan plagiat, apabila di kemudian hari ada unsur plagiat dalam skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik sarjana manajemen dan akan mempertanggungjawabkan secara hukum.

Demikian surat pernyataan ini saya buat.

Metro, September 2022

Yang membuat pernyataan



Nia Nurriyanti
Npm.17610103



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN **UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)**

Nomor: 3227/II.3.AU/F/UPI-UK/2022

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : NIA NURRIYANTI
NPM : 17610103
Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul:

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PENGGUNA JASA INDUSTRI KONVEKSI DI
KECAMATAN NEGERI BESAR KABUPATEN WAY KANAN**

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan 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.



Metro, 20 September 2022

Kepala Unit



Dr. Arif Rahman Aththibby, M.Pd.Si.
NIDN. 0203128801

Alamat :

Jl. Ki Hajar Dewantara No. 4/6
Tingimulya, Kec. Metro Timur Kota Metro
Lampung, Indonesia

Website: www.upi-unmetro.ac.id
E-mail: upi@unmetro.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR LOGO	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACK.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI	vii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	viii
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ix
SURAT PERNYATAAN UJI KESAMAAN	x
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	xi
KATAPENGANTAR	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian	5
E. Asumsi dan Keterbatasan Penelitian	5
F. Ruang Lingkup Penelitian.....	5

BAB II KAJIAN LITERATUR

A. Pemasaran.....	6
1. Pengertian Pemasaran.....	6
2. Konsep Pemasaran.....	6
3. Bauran Pemasaran	7
B. Kualitas Produk	8
1. Pengertian Kualitas Produk	8
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	9
3. Dimensi Kualitas Produk	9
C. Pelayanan	10

1. Pengertian Pelayanan.....	10
2. Kriteria Pelayanan.....	10
3. Dasar-dasar Pelayanan.....	11
4. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik.....	12
5. Faktor-faktor Penentu Dimensi Pelayanan	14
D. Harga	15
1. Pengertian Harga	15
2. Strategi Penetapan Harga	15
3. Tujuan Penetapan Harga	16
4. Dimensi Harga	17
E. Kepuasan Konsumen	18
1. Pengertian Kepuasan Konsumen	18
2. Ciri-ciri Pelanggan yang Puas	18
3. Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen.....	19
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Jasa	20
F. Penelitian Relevan.....	21
G. Kerangka Pemikiran.....	26
H. Hipotesis	27

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	28
B. Objek dan Lokasi Penelitian	28
C. Metode Penelitian	28
D. Definisi Operasional Variabel	28
E. Populasi dan Sampel	31
F. Teknik Pengumpulan Data	32
G. Teknik Analisis Data`	33
H. Pengujian Persyaratan Analisis	33
I. Uji Persamaan	34
J. Uji Hipotesis.....	35
K. Koefisien Determinasi (R ²).....	36
L. Hipotesis Statistik	36

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	38
--	----

B. Hasil Penelitian	40
C. Pembahasan.....	56

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	60
B. Saran	60

DAFTAR LITERATUR

LAMPIRAN