

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT.MATAHARI *DEPARTMENT STORE*
MALL MANDAU CITY DURI RIAU
SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta



Disusun Oleh :

IKHSAN ARIQ NUGRAHA

NIM : 1800011140

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN YOGYAKARTA
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN
PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT.MATAHARI *DEPARTMENT STORE*
MALL MANDAU CITY DURI RIAU



Rai Rake Setyawan, S.E., GD.Bus., M.SA., Ph.D.

NIY. 60920110

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT.MATAHARI DEPARTMENT STORE
MALL MANDAU CITY DURI RIAU

Diajukan Oleh

Ikhsan Ariq Nugraha

NIM:1800011140

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan Dewan Penguji

Program Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Yang terdiri dari


Dr. Sukardi, M.M.

NIY. 196007231987031001

Ketua

Penguji I



Ahmad Rizal Solihudin, S.M.B., M.B.A.

NIY. 60160855

Penguji II



Rai Rake Setyawan, S.E., GD.Bus., M.S.A., Ph.D.


NIY. 60920110

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Ahmad Dahlan




Dini Yuniarti, SE., M. Si., CIQnR

NIY. 60960144

iii

iii

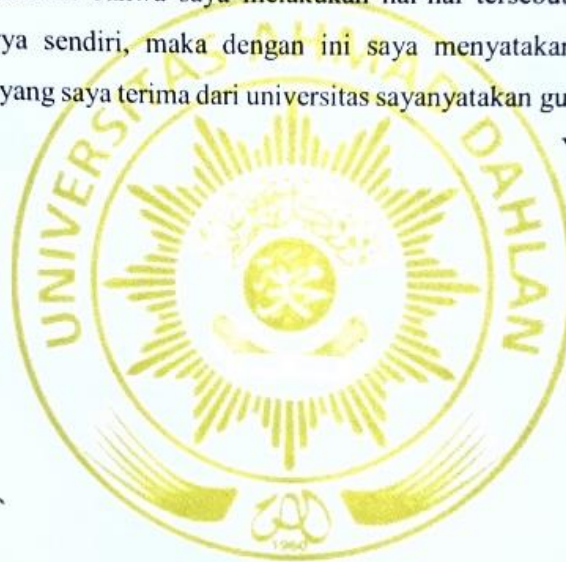
SURAT PERNYATAAN


Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini dengan judul "PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT.MATAHARI *DEPARTMENT STORE* MALL MANDAU DURI RIAU" ini tidak terdapat karya yang pernah di ajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau terdapat yang pernah di tulis atau di terbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan hal-hal tersebut yakni mengakui karya orang lain seolah-olah karya sendiri, maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya, selanjutnya ijazah dan gelar yang saya terima dari universitas sayanyatakan gugur.


Yogyakarta, Maret 2023

Yang menyatakan




Ikhsan Ariq Nugraha
NIM. 1800011140


Saksi 1, Ketua Tim Penguji


Dr. Sukardi, M.M.
NIP. 196007231987031001

Saksi 2, Anggota Tim Penguji


Ahmad Rizal Solihudin, S.M.B., M.B.A.
NIP. 60160855

Saksi 3, Anggota Tim Penguji


Rai Rake Setyawan, S.E, Gd.Bus., Ph.D.
NIP. 60920110

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ikhsan Ariq Nugraha
NIM : 1800011140
E-mail : ikhsanariq1207@gmail.com
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Matahari *Department Store* Mall Mandau City Duri Riau

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan terjemahan melainkan merupakan gagasan rumusan dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka.

Yogyakarta, Maret 2023

Yang menyatakan


Ikhsan Ariq Nugraha
NIM. 1800011140

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ikhsan Ariq Nugraha
NIM : 1800011140
E-mail : ikhsanariq1207@gmail.com
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan
Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Matahari *Department Store*
Mall Mandau City Duri Riau

Dengan ini saya menyerahkan hak sepenuhnya kepada Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut.

Saya (**mengizinkan / tidak mengizinkan**) * karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Respository Pusat Belajar Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, Maret 2023


Ikhsan Ariq Nugraha
NIM. 1800011140

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Rai Rake Setyawan, S.E., Gd.Bus., M.S.A., Ph.D.
NIY. 60920110

MOTTO

“Dan kami tidak membinasakan suatu negeri, melainkan sudah ada ketentuan yang ditetapkan baginya”

(Q.S. AL-Hijr : 4)

“Dan kami tidak menciptakan langit dan bumi dan segala apa yang diantar keduanya dengan main-main”

(Q.S. Al-Anbiyaa : 16)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis bisa menyelesaikan laporan skripsi ini yang berjudul **“PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT.MAT AHARI DEPARTMENT STORE MALL MANDAU CITY DURI RIAU”**.

Skripsi ini disusun guna untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari bantuan beberapa pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Muchlas, M.T. selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang sudah memberikan kesempatan dalam penulis untuk menimba ilmu di Universitas Ahmad Dahlan.
2. Ibu Dr. Dini Yuniarti, SE., M. Si., CIQnR selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang sudah memberikan surat izin agar dapat melakukan penelitian/kegiatan perkuliahan Universitas Ahmad Dahlan.
3. Ibu Tina Sulistiyana, SE., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan yang juga telah memberikan arahan agar skripsi ini terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Rai Rake Setyawan H., SE., GD.Bus., M.SA., Ph.d. selaku Dosen Pembimbing utama, yang telah banyak memberikan bimbingan, motivasi, dukungan, koreksi dan arahan selama proses dan penyusunan skripsi.

5. Segenap Bapak dan Ibu Dosen, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ahmad dahlan yang telah memberikan banyak ilmu yang berguna dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh staff TU dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan atas pelayanan yang telah diberikan.
7. Keluarga tercinta Bapak Sugito, Ibu Sujayati, kakak saya Andika, Vina dan Lili Agustin beserta keluarga lainnya yang selalu memberikan semangat, dukungan dan doa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Teman–teman Manajemen 2018 yang telah berjuang bersama selama masa perkuliahan.
9. Semua pihak yang tidak disebutkan satu persatu yang telah membantu proses penelitian ini dari awal hingga selesainya penyusunan skripsi ini, terimakasih banyak.

Dengan segala kesadaran penulis mengakui bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat banyak kekurangan serta keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran penulis harapkan.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua Aamiin. Wassalamualaikum. Wr.Wb

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES	vi
MOTTO	viii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xii
INTISARI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori	8
B. Penelitian Terdahulu	15
C. Pengembangan Hipotesis	16
D. Kerangka Pikir.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel	20
B. Jenis dan Sumber Data	22
C. Metode Pengumpulan Data	22
D. Definisi Operasional Penelitian.....	23
E. Uji Instrumen.....	25
F. Teknik Analisis Data	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	29

A. Uji Kualitas Instrumen	31
B. Analisis Data	43
BAB V PENUTUP.....	52
A. Kesimpulan.....	52
B. Keterbatasan Penelitian	52
C. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Mall Mandau City Kota Duri, Riau.....	4
Gambar 2. 2 Kerangka pikir	19
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Matahari Department Store Mandau Duri Riau	30

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 4. 1 Hasil Uji KMO and Bartlett's Test Variabel Harga	32
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	32
Tabel 4. 3 Hasil Uji KMO and Bartlett's Test Variabel Kualitas Produk	33
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	33
Tabel 4. 5 Hasil Uji KMO and Bartlett's Test Variabel Kualitas Pelayanan	34
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	34
Tabel 4. 7 Hasil Uji KMO and Bartlett's Test Variabel Kepuasan Pelanggan.....	35
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	35
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Item – Item Variabel Penelitian	36
Tabel 4. 10 Responden menurut Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4. 11 Responden menurut Usia	38
Tabel 4. 12 Responden menurut Pekerjaan.....	39
Tabel 4. 13 Responden menurut Terakhir Melakukan Pembelian.....	39
Tabel 4. 14 Responden menurut Frekuensi Melakukan Pembelian.....	40
Tabel 4. 15 Responden menurut Jenis Produk yang Dibeli	40
Tabel 4. 16 Responden menurut Merek Produk yang Dibeli.....	41
Tabel 4. 17 Responden menurut Produk yang Dibeli	42
Tabel 4. 18 Responden menurut Durasi Waktu Belanja di Matahari	43
Tabel 4. 19 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	43
Tabel 4. 20 Hasil Uji t (parsial).....	45
Tabel 4. 21 Hasil Uji F (simultan)	46

Tabel 4. 22 Hasil Koefisien Determinasi	47
---	----

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Matahari *Department Store* Mall Mandau City Duri Riau. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah membeli produk Matahari *Department Store* Mandau City Duri Riau. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 120 sampel. Teknik sampel dalam penelitian ini yaitu Purposive Sampling dengan teknik pengambilan Area Non Random Sampling. Kriteria Area Non Random Sampling dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah membeli produk Matahari *Department Store* Duri Riau. Teknik pengumpulan data melalui kusioner. Sumber data dari responden melalui kusioner. Analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda, uji t, uji f dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT.Matahari *Department Store* Mall Mandau City Duri Riau. Kemudian hasil penelitian pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan pada Matahari *Department Store* Duri Riau.

Kata kunci : Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan pelanggan