

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Aprilia Indah Kartika Sari

Nama Panggilan : Aprilia

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 25 April 1997

Agama : Islam

Alamat : Jl. Ds Sadang Timur Rt :04 Rw :02 Kec. Taman
Kab. Sidoarjo

Kewarganegaraan : Indonesia

Suku : Jawa

Status Perkawinan : Belum Menikah

Kesehatan : Baik

No, Telp : 085745912019

E-mail : kartikaaprilia69@gmail.com

Pendidikan

2003-2009 : SDN SADANG

2009-2012 : SMP YPM 2 SUKODONO

2012-2015 : SMK YPM 5 SUKODONO

2015-2019 : UNIVERSITAS TRUNOJOYO MADURA

MOTTO

HIDUP BUKAN SOAL DARI MANA KITA BERASAL

TAPI

DIMANA KITA DIHARGAI DAN BERKEMBANG

(Utomo Suryo Diputro)

Sabar, ikhlas, tawadhu'

Tuhan memberikan sesuatu dalam hidup bukan tanpa alasan. Sesulit dan semudah apapun akhirnya nanti, percayalah ada celah kebahagiaan yang akan datang menyapa dalam indahnya bingkisan.

(Tika Mustika)

Persembahan

1. Allah SWT, sebagai rasa syukur atas rahmat, nikmat, dan hidayah-Nya yang diberikan selama ini.
2. Untuk kedua orang tua ku ayah Zainuri dan Ibu Siti Zulaikhah yang telah sabar memberikan kasih sayang nya, nasehat dan selalu mendoakan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Untuk Abi dan Umik kosan yang tak pernah henti memberikan dukungan, doa, dan nasihatnya agar segera menyelesaikan skripsi ini.
4. Untuk kedua Kakak kembar saya Dhanie Ira Wati dan Agil Naffa yang selalu mensupport saya agar segera menyelesaikan skripsi ini.
5. Untuk adik tercinta Amelia Izza Septina yang telah menyemangatin saya ketika saya down dan selalu mendoakan saya agar segera wisuda tahun 2019.
6. Untuk keponakan tercinta Raisya Adz-Zahra Cahaya Ramadhani, Cathlin Yuniar Herma Yudha Putri, Calvin Narendra Putra Herma Yudha, M. Fajar Putra Reynaldi serta Bunda Ririn yang selalu mensupport saya dan mendoakan saya.
7. Untuk teman-teman KKN 97 yang selalu kompak untuk menyelesaikan skripsi dan wisuda tahun 2019 terimakasih 26 hari kita yang menyenangkan.
8. Untuk teman seperjuangan saya meraih gelar S.M (aulia, ana, rosita, tias, vivi, selvi) yang selalu memberi semangat dengan cerewet nya dan berjuang bersama agar wisuda bareng 2019.

ABSTRACT

APRILIA INDAH KARTIKA SARI, "The Effect of Product Quality, Price, and Service Quality on Customer Satisfaction in Belva Batik Tulis Madura". Under the guidance of Drs. Mohammad Tambrin, MM and Faidal, SE., MM Department of Management, Faculty of Economics and Business.

This study aims to determine the effect of product quality, price, and service quality on customer satisfaction in Belva Batik Tulis Madura Burneh Bangkalan, both partially and simultaneously.

This research is a quantitative approach. The population in this study were all consumers of Beva Batik Tulis Madura. The sampling method used was Purposive Sampling. With a total sample of 40 people. The technique of collecting data using questionnaires and documentation. The data analysis technique used is descriptive analysis and multiple linear regression.

The results of the study show that: (1) there is a positive and significant effect of product quality on customer satisfaction Belva Batik Tulis Madura is proven by a regression coefficient of 1.160, a tcount of 3.212 and a significance value of 0.000; (2) there is a negative and significant effect of prices on customer satisfaction, as evidenced by the regression coefficient value of -0.161, the tcount is -1.118 and the significance value is 0.000; (3) there is a positive effect on service quality on customer satisfaction, as evidenced by the regression coefficient of 1.174, the tcount of 2.116 and the significance value of 0.000; (4) there are positive and negative effects of product quality, price, and service quality variables on customer satisfaction in Belva Batik Tulis Madura, as evidenced by the value of F count of 75.122 and a significance value of 0.000. Consumer satisfaction is influenced by product quality, price, and service quality by 82%, while 18% is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: Product Quality, Price, Service Quality, Consumer Satisfaction.

ABSTRAK

APRILIA INDAH KARTIKA SARI, “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Belva Batik Tulis Madura”. Dibawah bimbingan Drs. Mohammad Tambrin, MM dan Faidal, SE.,MM Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Belva Batik Tulis Madura Burneh Bangkalan, baik secara parsial maupun secara simultan.

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh konsumen Beva Batik Tulis Madura . Metode pengambilan sampel yang digunakan *Purposif Sampling*. Dengan jumlah sampel sebanyak 40 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Belva Batik Tulis Madura dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 1,160, nilai t_{hitung} sebesar 3,212 dan nilai signifikasi sebesar 0,000; (2) terdapat pengaruh negatif dan signifikan harga terhadap kepuasan konsumen, dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar -0,161, nilai t_{hitung} sebesar -1.118 dan nilai signifikasi sebesar 0,000; (3) terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 1,174, nilai t_{hitung} sebesar 2,116 dan nilai signifikasi sebesar 0,000; (4) terdapat pengaruh positif dan negatif dari variabel kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Belva Batik Tulis Madura, dibuktikan dengan nilai F_{hitung} sebesar 75,122 dan nilai signifikasi sebesar 0,000. Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan sebesar 82%, sedangkan 18% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Belva Batik Tulis Madura Burneh Bangkalan”** skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Jurusan manajemen Universitas Trunojoyo Madura.

Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan kerendahan khatib penulis menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Drs Ec. H. Muh Syarif, Msi, selaku Rektor Universitas Trunojoyo Madura
2. Bapak Dr. Drs. H. Pribanus Wantara, MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura.
3. Bapak Dr. Mohammad Arief, SE.,MM Selaku ketua program Study Manajemen Universitas Trunojoyo Madura.
4. Bapak Drs. Ec. M. Tambrin, MM, selaku Dosen Pembimbing I yang dengan penuh kesabaran dan waktu luangnya memberikan bimbingan, dorongan serta arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Faidal SE., MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya memberikan bimbingan, bantuan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.

6. Ibu Triana Setyarini, SE., MM selaku Dosen Penguji yang telah memberikan bantuan serta arahan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Ayah (Zainuri) dan ibu (Siti Zulaikhah) tercinta yang penuh kesabarannya serta kasih sayang yang tulus telah memberikan dukungan moral maupun material yang tidak ternilai selama ini kepada saya sampai sekolah jenjang yang tinggi.
8. Kakak Kembar (Dhani Ira Wati., A.md Dan Agil Naffa Sinaga S.T) serta Adik tercinta (Amelia Izza Septina) yang selalu support dan memberi semangat saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Keluarga Kosan Ponpes As-Shedenk (Abi Supriarianto, Umik Fifit, Mbak Siti, Mbak iim, Alfi, Aulia, Alvin, Ahmad, Ashrof, Khoir,) yang mendoakan dan mensupport saya menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
10. Seluruh keluarga besar saya yang selalu support dan mendoakan saya.
11. Bapak Moh Hosen S.pd dan Ibu Husnul Nikmah S.pd selaku owner dari Belva Batik Tulis Madura yang telah banyak membantu saya dan pengumpulan data dalam penyusunan skripsi ini.
12. Teman tidur saya (Auliatus Sholikhah S.M) yang selalu membantu saya serta memberikan semangat dan motivasi menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
13. Teman seperjuangan (Rosita, Tias, Ana,Vivi) yang selalu mengobarkan semangat agar lulus bersama
14. Teman-Teman seperjuangan kelas Manajemen B 2015 yang selalu memberikan dukungan serta berbagi cerita.
15. Teman-teman seperjuangan kelas Manajemen Marketing 2018 yang selalu masih saya motivasi serta semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

16. Coach Bayu Irawan S.pd dan Coach Utomo Suryodiputro S.pd yang selalu memberikan saya motivasi, dorongan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini
17. Keluarga Besar UKM OLAHRAGA TARUNA JAYA UNIVERSITAS TRUNOJYO MADURA yang memberikan support untuk menyelesaikan skripsi ini.
18. Teman-Teman KKN 97 (Mela, Nisak, Nia, Iin, Vera, Mukari, Shobah, Unik, Zully, Mas Qodri) di Desa Ceguk Kecamatan Tlanakan Kabupaten Pamekasan yang sudah menemani dan memberikan semangat kepada saya.
19. Semua pihak yang tidak dapat saya tuliskan namanya satu persatu terimakasih telah membantu doa dan dorongan selama penyusunan skripsi ini sampai selesai.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini tidaklah sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun akan di terima dengan senang hati. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan

Bangkalan, 03 Juli 2019

Penulis

Aprilia Indah Kartika Sari
NIM : 150211100067

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Persetujuan Skripsi	ii
Halaman Pengesahan	iii
Surat Pernyataan Bebas Plagiasi	iv
Riwayat Hidup	v
Motto	vi
Persembahan	vii
Abstract	viii
Abstrak	ix
Kata Pengantar	x
Daftar Isi	xiii
Daftar Tabel	xviii
Daftar Gambar	xiv
Lampiran	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Pengertian Pemasaran	12
2.1.2 Konsep Pemasaran.....	13

2.1.3 Manajemen Pemasaran.....	14
2.2 Produk.....	15
2.2.1 pengertian Produ.....	15
2.3 Kualitas Produk.....	16
2.3.1 Indikator Kualitas Produk.....	17
2.4 Harga.....	18
2.4.1 Tujuan Penetapan Harga.....	20
2.4.2 Strategi Penetapan Harga.....	21
2.4.3 Indikator Harga.....	22
2.5 Kualitas Pelayanan.....	23
2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	23
2.5.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	24
2.6 Kepuasan Konsumen.....	25
2.6.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	25
2.6.2 Model Kepuasan Konsumen.....	26
2.6.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konsumen.....	27
2.6.4 Strategi Kepuasan Konsumen.....	28
2.6.5 Indikator Kepuasan Konsumen.....	.28
2.7 Penelitian Terdahulu.....	29
2.8 Kerangka Pemikiran	36
2.8.1 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	36
2.8.2 Hubungan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	37
2.8.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.	37
2.9 Hipotesis Penelitian.....	38

BAB III METODELOGI PENELITIAN	39
3.1 Jenis Penelitian	39
3.2 Lokasi Penelitian	39
3.3 Penentuan Populasi Dan Sampel.....	39
3.3.1 Populasi.....	39
3.3.2 Sampel.....	40
3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	40
3.4.1 Jumlah Sampel	41
3.5 Jenis Dan Sumber Data	42
3.5.1 Jenis Data	42
3.5.2 Sumber Data	43
3.6 Identifikasi Variabel Penelitian	45
3.7 Definisi Operasional Variabel	49
3.8 Teknik Analisis Data.....	49
3.8.1 Uji Instrumen Data.....	49
3.8.1.1 Uji Validitas.....	50
3.8.1.2 Uji Reabilitas	50
3.8.2 Uji Asumsi Klasik	50
3.8.2.1 Uji Normalitas	51
3.8.2.2 Uji Multikolonieritas	51
3.8.2.3 Uji Heteroskedestistas.....	51
3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda	52
3.8.4 Uji Hipotesis.....	.52
3.8.4.1 Uji F.....	52
3.8.4.2 Uji t.....	53

3.8.4.3 Uji Koefisien Determinasi R^2	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Hasil Penelitian	55
4.1.1 Gambaran Umum Belva Batik Tulis Madura	55
4.2 Jenis Produk Belva Batik Tulis Madura	57
4.2.1 Batik Bangkalan	57
4.2.2 Batik Pamekasan	58
4.2.3 Batik Sumenep	58
4.3 Gambaran Umum Responden	60
4.3.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	.60
4.3.2 Responden Berdasarkan Usia	60
4.3.3 Responden Berdasarkan Pendidikan	61
4.4 Deskripsi Variabel	61
4.4.1 Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X1).....	61
4.4.2 Deskripsi Variabel Harga (X2).....	64
4.4.3 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	.66
4.4.4 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	67
4.5 Hasil Instrumen Data	69
4.5.1 Uji Validitas	69
4.5.2 Uji Reabilitas	70
4.6 Uji Asumsi Klasik	71
4.6.1 Uji Normalitas.....	71
4.6.2 Uji Multikolonieritas.....	72
4.6.3 Uji Heterokedestitas	72

4.7 Hasil Analisis Data	73
4.7.1 Analisis Regresi Linier Berganda	73
4.7.2 Pengujian Hipotesis	75
4.7.2.1 Koefisien Determinasi R^2	76
4.7.2.2 Uji F	76
4.7.2.3 Uji t	77
4.8 Pembahasan	78
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran	84
Daftar Pustaka	.87

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Harga Belva Batik Tulis Madura 2017-2018.....	4
Tabel 1.2 Data Penjualan Belva Batik Tulis Madura.....	5
Tabel 1.3 Data Pembeli Pada Belva Batik Tulis Madura.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	49
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan.....	61
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk	62
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Harga.....	64
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	66
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen.....	68
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	69
Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas.....	70
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolonieritas.....	72
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	72
Tabel 4.12 Hasil Koefisien Determinasi.....	76
Tabel 4.13 Uji F.....	76
Tabel 4.14 Uji t.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Penjualan Belva Batik Tulis Madura	5
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 4.1 Logo Belva Batik Tulis Madura.....	55
Gambar 4.2 Batik Bangkalan.....	57
Gambar 4.3 Batik Pamekasan.....	58
Gambar 4.4 Batik Sumenep.....	58
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas.....	71
Gambar 4.6 Hasil Uji Heterokedestitas.....	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisioner Penelitian

Lampiran 2 : Tabulasi Data

Lampiran 3 : Uji Validitas

Lampiran 4 : Uji Reabilitas

Lampiran 5 : Regresi linier Berganda Dan Uji Asumsi Klasik