

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CV. ANDAKU
KONVEKSI DI LUMAJANG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk

Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Manajemen



Pamungkas Dedy Kurniawan

NIM. 214121841

**PROGRAM SARJANA STRATA I
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
WIDYA GAMA LUMAJANG**

2018

Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada CV. Andaku Konveksi di Lumajang

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan mencari hubungan asosiatif yang bersifat menyatakan hubungan antara dua variabel atau lebih dan bersifat sebab akibat. Penelitian bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh harga, kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada CV. Andaku Konveksi di Lumajang baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini melakukan pengujian terhadap hipotesis yang menyatakan tidak terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen, terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen, terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen, dan terdapat pengaruh kualitas produk dan pelayanan berpengaruh secara simultan, sedangkan harga tidak berpengaruh simultan terhadap kepuasan konsumen pada CV. Andaku Konveksi di lumajang. Hasil penelitian terhadap % responden dengan menggunakan analisis regresi linier berganda adalah terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen, terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen, terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan terdapat pengaruh kualitas produk dan pelayanan secara simultan, sedangkan harga tidak berpengaruh simultan terhadap kepuasan konsumen pada CV. Andaku Konveksi di lumajang. Fungsi regresi linier sederhana yang dihasilkan adalah $Y = -3,299 + (0,356)X_1 + (0,526)X_2 + 0,273)X_3$

Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa sebesar 72,7% kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu harga, kualitas produk dan pelayanan, sedangkan sisanya yaitu 27,3% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Keterbatasan penelitian ini adalah hanya meneliti harga, kualitas produk dan pelayanan sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, sedangkan variabel lain yang dapat kepuasan konsumen diharapkan dapat diteliti oleh peneliti selanjutnya pada periode dan tempat yang berbeda.

Kata kunci : harga, kualitas produk, pelayanan, kepuasan konsumen

***Influence Price, Product Quality and Service Against Consumer Satisfaction at
CV. Andaku Konveksi in Lumajang***

ABSTRACT

This study is a quantitative research by looking for associative relationships that menanyatakan relationship between two or more variables and causality. The study aims to determine the influence of price, product quality and service to customer satisfaction on the CV. Andaku Konveksi in Lumajang either partially or simultaneously. This research tested hypothesis that there is no influence of price to consumer satisfaction, there is influence of product quality to consumer satisfaction, there influence of service to consumer satisfaction, and there influence of product quality and service influence simultaneously, while price does not influence simultan to consumer satisfaction on the CV. And I'm Convection in Lumajang. The result of the research on the% of respondents by using multiple linear regression analysis is that there is influence of price to consumer satisfaction, there is influence of product quality to consumer satisfaction, there influence of service to consumer satisfaction and there influence of product quality and service simultaneously, while price does not influence simultan to satisfaction consumers on CV. And I'm Convection in Lumajang. The resulting simple linear regression function is $Y = -3.299 + (0.356) X1 + (0,526) X2 + 0.273) X3$

The result of determination coefficient shows that 72,7% of consumer satisfaction can be explained by independent variable that is price, product quality and service, while the rest is 27,3% consumer satisfaction influenced by other variables not examined in this research. The limitation of this research is only to examine price, product quality and service as a factor affecting consumer satisfaction, while other variables that can be consumer satisfaction are expected to be examined by the next researcher in different period and place.

Keywords: price, product quality, service, customer satisfaction