

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS  
PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA BUTIK SYAF**

**(Studi Kasus Butik Syaf Kemayoran Jakarta Pusat)**

**SKRIPSI**

**DIAN SAFITRI**

**21150000477**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN SEKOLAH  
TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**JAKARTA**

**2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS  
PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA BUTIK SYAF**

**(Studi Kasus Butik Syaf Kemayoran Jakarta Pusat)**

**SKRIPSI**

**DIAN SAFITRI**

**21150000477**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN  
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN SEKOLAH  
TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**JAKARTA**

**2020**

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah dengan judul :

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SM) pada Program Studi Strata – 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) dan di perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian sumber informasi dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, dipublikasikan ataupun plagiat, maka saya menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, \_\_\_\_\_ 2020

**Dian Safitri**  
NPM 21150000477

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya ilmiah dengan judul :

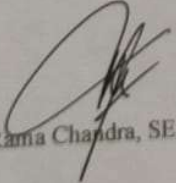
### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BUTIK SYAF**

dibuat untuk melengkapi sebagian penyerataan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI). Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Rama Chandra, SE, ME dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Jakarta, ..... 2020

Pembimbing

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,

  
Rama Chandra, SE, ME

  
PRODI S1 MANAJEMEN  
Drs. Sumitro, MSc

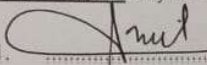

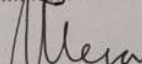
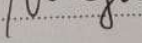
## HALAMAN PENGESAHAN

Karya ilmiah dengan judul:

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BUTIK SYAF**

Telah diuji dalam suatu sidang karya ilmiah yang diselenggarakan oleh program studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal \_\_\_\_\_ dengan nilai \_\_\_\_\_

#### **Panitia Ujian** Karya ilmiah

1.  : Drs. Sumitro, M.Sc.  
(Kaprosdi S-1 Manajemen)
2.  : Rama Chandra, SE, ME  
(Pembimbing)
3.  : Drs. Jusuf Haryanto, M.Sc.  
(Penguji I)
4.  : Megayani, SE, MM.  
(Penguji II)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT atas berkat karuniaNya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga segala macam kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini, penulis sampaikan ungkapan terima kasih kepada:

1. Bapak Rama Chandra, SE, ME selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Jusuf Haryanto, M.Sc. dan Ibu Megayani, SE., MM selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Sumitro, MSc selaku Ketua Program Studi S1-Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
4. Segenap Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan skripsi ini.
5. Kedua Orang tua saya, papa Waroji, mama Suriah dan kaka saya Iin soleha, yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral serta doa.
6. Untuk Deni Vidiyanto yang memberikan dukungan, bantuan serta saran sampai terselesaikannya skripsi ini.
7. Kepada sahabat saya Lailah, Riska, Nung, Intan, Ari, Bhima, Nofryadi, Hendrawan yang selalu memberikan semangat dan dukungan, motivasi dalam masa perkuliahan dan sampai menyelesaikan skripsi ini.

8. Untuk teman-teman bimbingan saya Hariman, Oktri, Anung, Arif, Supriyono, Ayu, Wahyu, Wulansari terima kasih atas dukungan, saran, bertukar pikiran dan selalu memberi semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini
9. Semua pihak yang mendukung yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak bantuan, dukungan dan saran.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kelemahan. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, ..... 2020

Dian Safitri  
NPM: 21150000477

## **HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dian Safitri  
NPM : 21150000477  
Program Studi : S-1 Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BUTIK SYAF**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan Karya Ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : .....2020

Yang menyatakan,

Dian safitri



Dian Safitri  
NPM :21150000477  
Program Studi S1 manajemen

Dosen Pembimbing:  
Rama Chandra, SE, ME

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK  
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA  
BUTIK SYAF**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Butik Syaf. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan yang berbelanja di Butik Syaf.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *purposive sampling* dengan instrumen pengumpulan data berupa kuesioner sebanyak 97 responden Butik Syaf yang melakukan pembelian lebih dari 2 kali. Data yang diambil adalah data primer. Penelitian ini menggunakan *Statistical Package for Social Sciences (SPSS) 26.0*.

Hasil dari penelitian ini menyatakan Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kontribusi pengaruhnya adalah 98,01%. Kualitas Produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dengan kontribusi pengaruhnya adalah 65,3%. Harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kontribusi pengaruhnya adalah 43,3%. Kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan, kontribusi pengaruhnya adalah 97,1%.

**Kata kunci: Kualitas pelayanan, produk, harga, kepuasan pelanggan,  
Fashion Busana Muslim**

Dian Safitri  
NPM: 21150000477  
Program Studi S1 manajemen

Supervisor:  
Rama Chandra, SE, ME

***EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRODUCT QUALITY AND PRICE ON  
CUSTOMER SATISFACTION IN SYAF BUTIK***

***ABSTRACT***

*The purpose of this research is to know the effect of service quality, product quality and price on customer satisfaction at Syaf Boutique. The population in this study are customers who shop at Syaf Boutique.*

*The sampling technique used was purposive sampling with data collection instruments in the form of a questionnaire as many as 97 respondents at Butik Syaf who made purchases more than 2 times. The data taken is primary data. This study uses the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) 26.0.*

*The results of this study state that service quality has an effect on customer satisfaction, the contribution of the effect is 98.01%. Product quality affects customer satisfaction, with the contribution of the effect is 65.3%. Price affects customer satisfaction, the contribution of the effect is 43.3%. Service quality, product quality and price together have an effect on satisfaction, the contribution of the effect is 97.1%.*

***Keywords: Service Quality, Product Quality, Price, Customer Satisfaction, Muslim Fashion***

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	2
1.2. Perumusan Masalah .....	3
1.2. Tujuan Penelitian .....	4
1.3. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	5
2.2. Manajemen Pemasaran .....	13
2.2.1. Bauran Pemasaran .....	13
2.2.2. Kualitas Produk .....	14
2.2.3. Harga .....	16
2.2.4. Kualitas Pelayanan .....	18
2.2.5. Kepuasan Pelanggan .....	22
2.3. Keterkaitan Antar Variabel .....	24
2.3.1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan .....	24
2.3.2. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan .....	25
2.3.3. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	25
2.4. Pengembangan Hipotesis .....	25

2.5. Kerangka konseptual Penelitian .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1. Strategi Penelitian .....	27
3.2. Populasi dan Sample .....	28
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data .....	28
3.4. Oprasionalisasi variabel .....	29
3.5. Metode Analisis Data .....	32
3.5.1 Analisis Deskriptif Responden .....	32
3.5.2 Analisis Jawaban Responden .....	32
3.5.3 Uji Validitas dan Reabilitas data .....	33
3.5.4 Koefesien korelasi dan Determinasi.....	34
3.5.5 Uji Hipotesis .....	35
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
4.1. Diskripsi Objek Penelitian .....	38
4.2. Analisis Statistik Deskriptif .....	39
4.2.1. Deskripsi Responden .....	39
4.2.2.Deskripsi Jawaban Responden .....	42
4.2.3. Analisis Statistik Data .....	45
4.2.4.Uji Hipotesis .....	48
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>54</b>
5.1. Simpulan .....	54
5.2. Saran.....	55
DAFTAR REFERENSI .....	57
LAMPIRAN .....	59

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Sub Indikator, Indikator dan Variabel-variabel penelitian .....	30
Tabel 4.1	Deskripsi Berdasarkan Karakteristik Responden .....	40
Tabel 4.2	Deskripsi Karakteristik Responden berdasarkan jenis produk .... .....	41
Tabel 4.3	Indeks Persepsi Responden terhadap Kualitas Pelayanan .....	43
Tabel 4.4	Indeks Persepsi Responden terhadap Kualitas Produk.....	44
Tabel 4.5	Indeks Persepsi Responden terhadap Harga .....	45
Tabel 4.6	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	46
Tabel 4.7	Uji Validitas Kualitas Produk .....	46
Tabel 4.8	Uji Validitas Harga .....	47
Tabel 4.9	Uji Validitas Kepuasan Pelanggan .....	47
Tabel 4.10	Uji Reliabilitas untuk Variabel Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga dan Kepuasan Pelanggan .....	48
Tabel 4.11	Koefisien Korelasi Parsial Kualitas Pelayanan (KL) terhadap kepuasan Pelanggan (kk).....	49
Tabel 4.12	koefisien Korelasi Parsial Kualitas Produk (KP) Terhadap Kepuasan Pelanggan (KK) .....	50
Tabel 4.13	Koefisien korelasi Parsial Harga (H) terhadap Kepuasan Pelanggan (KK) .....	51
Tabel 4.14	Model Summary dan uji Anova .....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	kerangka Konseptual Penelitian .....	26
------------	--------------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner penelitian .....	58
Lampiran 2	Tabulasi kuesioner .....	62
Lampiran 3	SPSS v.26 Validitas Kualitas Pelayanan .....	67
Lampiran 4	SPSS v.26 Validitas Kualitas Produk .....	68
Lampiran 5	SPSS v.26 Validitas Harga.....	69
Lampiran 6	SPSS v.26 Validitas Kepuasan Pelanggan .....	70
Lampiran 7	SPSS v.26 Reliability .....	71
Lampiran 8	surat keterangan riset .....	72
Lampiran 9	Daftar Riwayat Hidup .....	73