

**PENGARUH HARGA, VARIASI PRODUK DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KOSUMEN JASA WEDDING ORGANIZER**

(Studi kasus pada Graha Hartika Wedding & Convention Hall Bekasi)

**SKRIPSI**

**FATMA FISTI AYU**

**21187000517**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2021**

**PENGARUH HARGA, VARIASI PRODUK DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KOSUMEN JASA WEDDING ORGANIZER**

(Studi kasus pada Graha Hartika Wedding & Convention Hall Bekasi)

**SKRIPSI**

**FATMA FISTI AYU**

**21187000517**



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

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2021**

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

### **PENGARUH HARGA, VARIASI PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KOSUMEN JASA WEDDING ORGANIZER**

(Studi kasus pada Graha Hartika Wedding & Convention Hall Bekasi)

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

Jakarta, 02 Februari 2021

**Fatma Fisti Ayu**

NPM 21187000517

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

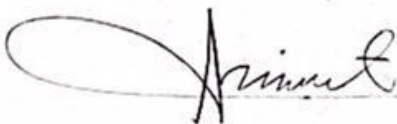
### **PENGARUH HARGA, VARIASI PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KOSUMEN JASA WEDDING ORGANIZER**

(Studi kasus pada Graha Hartika Wedding & Convention Hall Bekasi)

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Drs. Sumitro, Msc dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 02 Februari 2021

Pembimbing,



Drs. Sumitro, Msc

KaProdi S-1 Manajemen,



Muhammad Ramadaniya, Msc

## HALAMAN PENGESAHAN

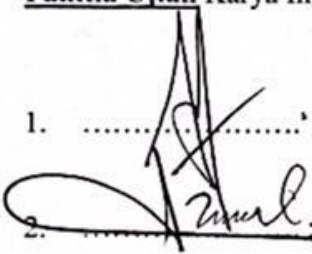
Skripsi dengan judul :

### **PENGARUH HARGA VARIASI PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KOSUMEN JASA WEDDING ORGANIZER**

(Studi kasus pada Graha Hartika Wedding & Convention Hall Bekasi)

Telah diuji dalam suatu sidang Skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 22 Februari 2021 dengan Nilai ,

#### Panitia Ujian Karya Ilmiah

1.  ; Muhammad Ramaditya BBA., Msc

(Ketua Prodi S-1 Manajemen)

2.  : Drs. Sumitro, M.Sc

(Pembimbing)

3.  ; Dr. Diah Pralitasari, SP.MM

(Anggota Penguji)

4.  : Ginanjar Syamsuar, ME

(Anggota Penguji)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dan atas berkat rahmat serta kuasanya yang telah dilimpahkan dalam hidup peneliti sampai pada detik ini, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini sebagai salah satu syarat kelulusan, dan penulis dapat menyelesaikan kuliah di Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Dalam menyusun Skripsi ini dan selama kuliah di Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), peneliti banyak mendapatkan motivasi dan pertolongan dari banyak pihak. Oleh karena itu, dengan rasa hormat penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan bimbingan, nasihat dan ide serta mengarahkan penulis dalam Menyusun penelitian ini.
2. Bapak/Ibu selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga atas kritik dan saran selama proses sidang
3. Bapak H. Agustian Burda,BSBA, MBA selaku Ketua Yayasan Pendidikan Fatahilah Jakarta (YPFJ).
4. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, Msc selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
5. Bapak Muhammad Ramaditya BBA., Msc selaku ketua Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
1. Seluruh dosen S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) yang telah memberikan ilmu perngethauannya kepada peneliti selama penelitian kuliah dikampus tercita ini.

2. Keluarga tercinta, Alm. Bapak yang selalu mengajarku dan memberikan bimbingan dalam hidupku, Mama, kelima saudara-saudariku Litha, Visi, Erin, Fidel dan Vidhita serta keponakan ku Audra, Athar, Cheisyah dan Annchi serta keluarga besar penulis yang telah menjadi penyemangat, memberikan dorongan baik materi maupun spiritual, bimbingan, motivasi serta doa restunya kepada peneliti selama kuliah hingga terselesaikannya Skripsi ini.
3. Bapak Andy Wibisono selaku Manajer Graha Hartika *Wedding & Convention Hall* yang telah banyak membantu peneliti dalam menyusun penelitian ini.
4. Seluruh pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebut satu per satu disini, peneliti mengucapkan terima kasih.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik materi maupun teknik penyajiannya, mengingat kurang pengetahuannya dan pengalaman peneliti. Kritik dan saran yang disampaikan kepada peneliti sangat berarti sebagai pendorong semangat dan bahan pembelajaran agar suatu hari nanti peneliti dapat membuat sesuatu penelitian yang lebih menarik dimasa yang akan datang.

Jakarta, 2 Februari 2021

Fatma Fisti Ayu  
21187000517

## **HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Fatma Fisti Ayu  
NPM : 21187000517  
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 skripsi saya yang berjudul :

### **PENGARUH HARGA, VARIASI PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KOSUMEN JASA WEDDING ORGANIZER**

(Studi kasus pada Graha Hartika Wedding & Convention Hall Bekasi)

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 skripsi 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 : 02 Februari 2021

Yang menyatakan,

Fatma Fisti Ayu



Nama : Fatma Fisti Ayu  
NPM : 21187000517  
Program Studi: S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :  
Drs. Sumitro, Msc

**PENGARUH HARGA, VARIASI PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KOSUMEN JASA WEDDING ORGANIZER**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah terdapat pengaruh signifikan baik secara parsial ataupun simultan antara Harga, Variasi produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen Graha Hartika *Wedding & Convention Hall* di Bekasi

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif . Sampel dari penelitian ini adalah 50 responden yang merupakan pengguna jasa Graha Hartika *Wedding & Convention Hall*. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan teknik sampling jenuh. Teknik analisis data yang digunakan adalah koefisien determinasi parsial dan simultan, serta pengujian hipotesis dengan bantuan SPSS 25.00

Berdasarkan hasil dan pembahasan menunjukkan, secara parsial terdapat pengaruh signifikan harga terhadap kepuasan konsumen sebesar 47,7%, secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan variasi produk terhadap kepuasan konsumen sebesar 39,1%, secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 48,3% , Adapun secara simultan terdapat pengaruh signifikan harga, variasi produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 62,6%. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan taraf nyata 5% disimpulkan secara parsial harga, variasi produk, dan kualitas pelayanan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil pengujian hipotesis secara simultan menyimpulkan harga, variasi produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen

***Kata kunci : Harga, Variasi Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen***

Name : Fatma Fisti Ayu  
NPM : 21187000517  
Study Program : S-1 Manajemen

Supervisor :  
Drs. Sumitro, Msc

***THE EFFECT OF PRICE, PRODUCT VARIATIONS AND QUALITY SERVICE  
TO CUSTOMER SATISFACTION***

***ABSTRACT***

*This study aims to test whether there is a significant either partially or simultaneously influence between price, Product Variations of costumer satisfaction on the costumers of Graha hartika Wedding & Convention Hall in Bekasi.*

*This research uses associative strategy. The sample this study as many as 50 respondents who are who have us Graha Hartika Wedding & Convention Hall. The method of data collection in this study used a questionnaire with a saturated sampling technique. This research a correlation coefficient & determinations coefficient and hipotesis testing by SPSS 25.00*

*Based on the results and discussion, it shows that, pasrtially there is a significant effect of price on costumer satisfaction 47,7%, partially there is a significant effect of product variations on costumer satisfaction 39,1%, partially there is a significant effect of service quality on costumer satisfaction 48,3%, Meanwhile simultaneously there is significant effect of price, Product variations, and service quality on constumer satisfaction 62,6%. Based on the result of hypothesis testing with aa real level of 5% it can be concluded that partially price, product variation and service qualityhave a significant effect on costumer satisfaction. The result of hypothesis simultaneously concludes that price, product variation, and service quality have a significant effect on costumer satisfaction.*

***Keywords : Price, Product Variations, Service Quality, Costumer Satisfaction***

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Manfaat penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Landasan Teori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1 Pemasaran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2 Manajemen Pemasaran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3 Harga.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.4 Variasi Produk.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.5 Kualitas Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.6 Kepuasan Kosumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Keterkaitan Antar Variabel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.1 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.2 Pengaruh Variasi Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.3 Pengaruh Kuliialitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.4 Pengaruh harga, variasi produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5 Kerangka Konseptual Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1 Strategi Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Populasi dan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.2.1	Populasi Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2	Sampel Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3	Data dan Metode Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4	Operasional Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.1	Variabel Bebas (Independen).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.2	Variabel Terikat ( Dependensi).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5	Metode Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.1	Metode Pengelolaan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.2	Cara Penyajian Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.3	Alat Analisis Statistik Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB IV	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1	Deskripsi Objek Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2	Deskripsi Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3	Deskripsi Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.1	Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.2	Uji Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5	Analisis Statistik Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.1	Uji Koefisien Determinasi Parsial.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.2	Uji Koefisien Determinasi Simultan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.3	Pengujian Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6	Temuan Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6.1	Temuan Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6.2	Temuan Hasil Penelitian Variabel Harga ( $X_1$ ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6.3	Temuan Hasil Penelitian Variabel Variasi Produk ( $X_2$ ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.6.4 Temuan hasil Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) .... **Error! Bookmark not defined.**

4.6.5 Temuan Hasil Penelitian Variabel Harga ( $X_1$ ), Variasi Produk( $X_2$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) Terhadap Kepuasan Kosumen (Y)**Error! Bookmark not defined.**

BAB V.....**Error! Bookmark not defined.**

2.3 Simpulan.....**Error! Bookmark not defined.**

5.2 Saran.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR REFERENSI .....**Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR TABEL

	<b>halaman</b>
<b>Tabel 3.1.</b> Skala Likert Instrumen Penelitian.....	27
<b>Tabel 3.2.</b> Indikator Harga ( $X_1$ ).....	28
<b>Tabel 3.3.</b> Indikator Variasi Produk ( $X_2$ ).....	29
<b>Tabel 3.4.</b> Indikator Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ).....	30
<b>Tabel 3.5.</b> Indikator Kepuasan Kosumen (Y).....	31
<b>Tabel 4.1.</b> Daftar Harga.....	38
<b>Tabel 4.2.</b> Data Responden berdasarkan usia.....	39
<b>Tabel 4.3.</b> Data Responden berdasarkan Pekerjaan.....	40
<b>Tabel 4.4.</b> Data Responden berdasarkan Penghasilan.....	41
<b>Tabel 4.5.</b> Validitas Instrumen untuk Harga ( $X_1$ ).....	45
<b>Tabel 4.6.</b> Validitas Instrumen untuk Variasi Produk ( $X_2$ ).....	45
<b>Tabel 4.7.</b> Validitas Instrumen untuk Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ).....	46
<b>Tabel 4.8.</b> Validitas Instrumen untuk Kepuasan Kosumen (Y).....	46
<b>Tabel 4.9.</b> Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	47
<b>Tabel 4.10.</b> Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial Harga.....	48

<b>Tabel 4.11.</b> Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial Variasi Produk.....	49
<b>Tabel 4.12.</b> Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial Kualitas Pelayanan.....	49
<b>Tabel 4.13.</b> Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan.....	50
<b>Tabel 4.14.</b> Pengujian Hipotesis Parsial harga ( $X_1$ ), variasi produk ( $X_2$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_3$ ).....	51
<b>Tabel 4.15.</b> Pengujian Hipotesis Simultan harga ( $X_1$ ), variasi produk ( $X_2$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_3$ ).....	53

## **DAFTAR GAMBAR**

	<b>halaman</b>
<b>Gambar 4.1.</b> Diagram Skala Likert Variabel Harga.....	42
<b>Gambar 4.2.</b> Diagram Skala Likert Variabel Variasi Produk.....	43
<b>Gambar 4.3.</b> Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Pelayanan.....	43
<b>Gambar 4.4.</b> Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan Konsumen .....	44
<b>Gambar 4.5.</b> Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	54

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>halaman</b>
<b>Lampiran 1.</b> Kuesioner Penelitian.....	61
<b>Lampiran 2.</b> Skor Variabel Harga(X1).....	65
<b>Lampiran 3.</b> Skor Variabel variasi Produk (X2).....	67
<b>Lampiran 4.</b> Skor Variabel Kualitas Pelayanan.....	60
<b>Lampiran 5.</b> Skor Variabel Kepuasan Kosumen (Y).....	71
<b>Lampiran 6.</b> Deskripsi Data Responden.....	73
<b>Lampiran 7.</b> Uji Validitas Harga (X1).....	76
<b>Lampiran 8.</b> Uji Validitas Variasi Produk (X2).....	77
<b>Lampiran 9.</b> Uji Validitas Kualitas Pelayanan(X3).....	78
<b>Lampiran 10.</b> Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	82
<b>Lampiran 11.</b> Hasil Uji Reliabilitas Harga (X1).....	81
<b>Lampiran 12.</b> Hasil Uji Reliabilitas Variasi Produk (X2).....	82
<b>Lampiran 13.</b> Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X3).....	83
<b>Lampiran 14.</b> Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumem (Y).....	84
<b>Lampiran 15.</b> Hasil Analisis Koefisen Determinasi Parsial.....	85
<b>Lampiran 16.</b> Hasil Analisi Koefisen Determinasi Simultan.....	86

<b>Lampiran 17.</b> Hasil Uji t dan F.....	87
<b>Lampiran 18.</b> Surat Riset.....	88
<b>Lampiran 19.</b> Daftar Riwayat Hidup Peneliti.....	89