

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PAMSIMAS DITUNAHAN
KELING JEPARA**



Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Disusun oleh:

DIAN PURWANTORO
NIM.131110001132

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA
JEPARA**

2020

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PAMSIMAS DI TUNAHAN KELING JEPARA**

Skripsi ini telah disetujui pembimbing dan siap untuk dipertahankan dihadapan
Tim penguji skripsi program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Nahdlatul Ulama Jepara

Nama Mahasiswa : DIAN PURWANTORO
NIM : 131110001132
Program Studi : Manajemen

Disetujui Oleh Pembimbing

Pembimbing



Nurul Komariyatin, S.E., M.Si
Tgl. 26.....Februari...2020

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PAMSIMAS DI TUNAHAN KELING JEPARA**

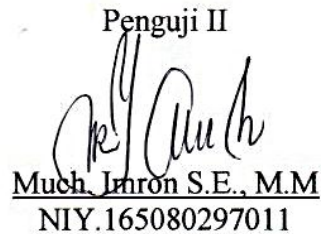
Nama Mahasiswa : DIAN PURWANTORO
NIM : 131110001132
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan penguji
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Nahdlatul Ulama Jepara
Pada hari Jumat tanggal 13 Maret 2020

Disetujui oleh pembimbing

Penguji I

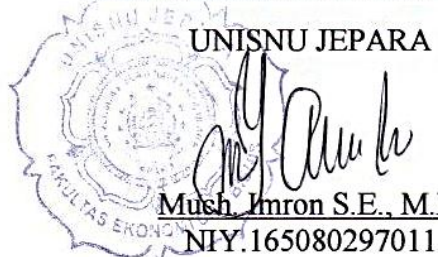

Dr. H. Samsul Arifin S.E., M.M
NIY. 174071999134

Penguji II

Much. Imron S.E., M.M
NIY.165080297011

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

UNISNU JEPARA



Much. Imron S.E., M.M
NIY.165080297011

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

Sesuatu yang telah di mulai harus pula diselesaikan, didalam penyelesaian tentu ada usaha yang menentukan. (penulis)

”dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya” (An-najm.39)

Persembahan:

Dengan mengucap syukur *Alhamdulillah rabbil'alamin* dan dengan segalakerendahan hati karya ini penulis persembahkan kepada:

1. Bapak Mulyono dan mamak Karyati tercinta yang tak pernah lelah membesarkanku dengan penuh kasih sayang dan pengorbanan dalam hidup ini, terima kasih bapak dan mamak.
2. Adikku Dila Khoirun Nisa yang selalu tersenyum tanpa beban dan selalu makan.
3. Tunanganku Fifi Auliya Erviyanti yang selalu memberikan dukungan, semangat dan selalu mengerti hari-hariku dengan canda tawa dan kasih sayangnya, terima kasih pipon for you love.
4. Nurul Komariyatin, S.E., M.Si. Selaku dosen pembimbing utama.
5. Rekan-rekan guru di Yayasan Roudlotut Tholibin Bandungharjo
6. Untuk teman-temanku seperjuangan Program Studi Manajemen UNISNU Jepara, kalian luar biasa.
7. Untuk Almamaterku Universitas Islam Nahdlatul Ulama (UNISNU) Jepara.

ABSTRAK

Program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (Pamsimas) telah menjadialah satu program andalan nasional (Pemerintah dan Pemerintah Daerah) untuk meningkatkan akses pendudukperdesaan terhadap fasilitas air minum dan sanitasi yang layak dengan pendekatan berbasis masyarakat. Salahsatu kabupaten yang melaksanakan Program Pamsimas adalah Kabupaten Jepara Kecamatan Keling Desa Tunahan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pelanggan yang di lihat dari faktor kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga.

Pendekatan penelitian dan pembahasan karya skripsi ini, penulis menggunakan penelitian kuantitatif. pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, yang berlandaskan pada filsafah positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan dimana Subjek Penelitian ini adalah pelanggan PAMSIMAS Desa Tunahan.

Hasil Penelitian sebagai berikut: (1) secara parsial kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan PAMSIMAS Desa Tunahan, tetapi harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PAMSIMAS Desa Tunahan, hal ini dikarenakan beberapa produk yang dijual merupakan barang seperti pipa, alat ukur air dan lain-lain yang langka sehingga harga bukan menjadi suatu pertimbangan berat bagi pelanggan yang mencari produk tersebut. (2) secara simultan kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan PAMSIMAS Desa Tunahan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kualitas produk, harga dan kepuasan pelanggan

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari Program S-1 Jurusan Manajemen merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar Strata 1 (S-1) dari Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara maupun dari perguruan tinggi lain.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Skripsi yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Dengan ini menyatakan sebagai berikut:

1. Skripsi berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PAMSIMAS DI TUNAHAN KELING JEPARA”
2. Saya juga mengakui bahwa hasil karya akhir ini, dapat diselesaikan berkat bimbingan dan dukungan penuh dari pembimbing saya yaitu: Nurul Komariyatin, S.E., M.Si.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima **PENCABUTAN GELAR AKADEMIK** yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.



Jepara, 26 Februari 2020

Dian Purwantoro
NIM. 131110001132

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum WarahmatullahiWabarakaatuh

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penyusunan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PAMSIMAS DI TUNAHAN KELING JEPARA”, dapat berjalan lancar dan terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi sebagian dari syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis program studi manajemen UNISNU Jepara. Dalam penulisan ini penulis banyak mendapat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Sa'dullah Assa'idi, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.
2. Much Imron, SE, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.
3. A.Khoirul Anam S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.
4. Nurul Komariyatin, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memeriksa, mengoreksi, mengarahkan serta membimbing dengan penuh kesabaran dalam penyusunan skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen atas ilmu yang telah diberikan kepada penyusun selama mengikuti studi di UNISNU Jepara.
6. Keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Semua pihak yang telah membantu kelancaran dalam penelitian ini, yang tidak dapat penulis cantumkan dan sebutkan satu persatu.

Semoga bantuan dan pengorbanan yang telah diberikan pada penyusun dapat dicatat sebagai amal kebajikan sehingga mendapat imbalan pahala dari Allah SWT. Akhir kata penulis berharap semoga penulisan penelitian ini dapat bermanfaat.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Jepara, 26 Februari 2020



Dian Purwantoro
NIM. 131110001132

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Ruang Lingkup Penelitian.....	7
1.3. Rumusan Masalah.....	7
1.4. Batasan Masalah.....	8
1.5. Tujuan Penelitian.....	8
1.6. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Landasan Teori.....	11
2.1.1. Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.3. Kualitas Produk.....	18
2.1.4. Harga.....	22
2.2. Hasil Penelitian Terdahulu.....	23

2.3. Kerangka Penelitian Teoritis.....	25
2.4. Pengembangan Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1. Variabel Penelitian	29
3.2. Definisi Operasional.....	29
3.3. Jenis dan Sumber Data	31
3.3.1. Jenis Data	31
3.3.2. Sumber Data.....	31
3.4. Populasi, SamplePenelitiandan Teknik Pengambilan Sampel	32
3.4.1. Populasi.....	32
3.4.2. Sampel.....	33
3.4.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	33
3.5. Metode Pengumpulan Data	34
3.5.1. Angket	34
3.5.2. Observasi.....	35
3.6. MetodePengolahan Data.	36
3.7. Uji ValiditasdanRealibilitas Instrumen	37
3.7.1. Uji Validitas	37
3.7.2. Uji Reliabilitas	37
3.8. Uji Asumsi Klasik	38
3.8.1. Multikolonieritas	38
3.8.2. Normalitas	39
3.8.3. Heteroskedastisitas.....	39
3.9. Analisis Data	39
3.9.1. Analisis Regresi	39

3.9.2.	Koefisien Determinasi.....	40
3.9.3.	Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	40
3.9.4.	Uji Parsial (Uji t).....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		43
4.1.	Deskripsi Responden.....	43
4.1.1.	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
4.1.2.	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia Responden.....	43
4.1.3.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Responden .	44
4.2.	Analisis Deskriptif	44
4.2.1.	Variabel Kualitas Pelayanan	45
4.2.2.	Variabel Kualitas Produk	46
4.2.3.	Variabel Harga	49
4.2.4.	Variabel Kepuasan Pelanggan.....	50
4.3.	Analisis Uji Data	52
4.3.1.	Uji Validitas	52
4.3.2.	Uji Reliabilitas	53
4.4.	Uji Asumsi Klasik.....	54
4.4.1.	Uji Autokorelasi	54
4.4.2.	Uji Multikolonieritas	56
4.4.3.	Uji Normalitas	57
4.4.4.	Uji Heteroskedastisitas.....	58
4.5.	Analisis Data	59
4.5.1.	Koefisien Determinasi.....	59
4.5.2.	Analisis Regresi Linier Berganda	60
4.5.3.	Uji Simultan (Uji F)	62

4.5.4. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	63
4.6. Pembahasan.....	66
4.6.1. Faktor Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian.....	66
4.6.2. Faktor Kualitas Produk Berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian.....	67
4.6.3. Faktor Harga Berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian	69
BAB VPENUTUP.....	71
5.1. Simpulan	71
5.2. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	74

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1. Ringkasan Penelitian Terdahulu	21
3.1. Definisi Operasional	29
4.1. Jenis Kelamin Responden	42
4.2. Usia Responden	42
4.3. Pendidikan Responden	43
4.4. Frekuensi Variabel Kualitas pelayanan	44
4.5. Frekuensi Variabel Kualitas produk	46
4.6 Frekuensi Variabel Harga	48
4.7 Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan	50
4.8 Hasil Uji Validitas Instrumen	52
4.9 Nilai Cronbach Alpha dan Tiap Variabel	53
4.10. Tabel Autokorelasi	54
4.11. Tabel Multikolonieritas	55
4.12. Tabel Koefesien Determinasi	58
4.13 Tabel Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	59
4.14. Tabel Hasil Uji F	61
4.15. Tabel Hasil Uji t	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis	24
4.1. Uji Normalitas	56
4.2. Gambar Heteroskedastisitas	57
4.3. Gambar Uji F	57