

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
CV. MIE BASAH SUPRAT**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen



Disusun Oleh :

**AJI NOVIYANTO
180400125**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA
2025**

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE AND
SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT
CV. SUPRAT WET NOODLES***

AN UNDERGRADUATED THESIS

Submitted in one of fulfillment of the requirements for
the Degree of Management



Compiled by :

**AJI NOVIYANTO
180400125**

**DEPARTMENT OF MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
SATYA NEGARA INDONESIA UNIVERSITY
JAKARTA
2025**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aji Noviyanto
NIM : 180400125
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri dan seluruh isi skripsi menjadi tanggung jawab saya sendiri. Apabila saya mengutip karya orang lain maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

UNIVERSITAS SATYA
NEGARA INDONESIA

Bekasi, 22 Februari 2025



Aji Noviyanto

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Aji Noviyanto
NIM : 180400125
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cv. Mie Basah Suprat.
Tanggal Ujian : 17 Februari 2025

Bekasi, 22 Februari 2025

Dosen Pembimbing II



(Yuslinda Nasution, SE., MM.)

Dosen Pembimbing I



(Agus Wahyono, SE, MM)

Dekan



(Dr. Drs. Dharmawan P Hadad, M.M.)

Ketua Program Studi



(Agus Wahyono, SE, MM)

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Nama : Aji Noviyanto
NIM : 180400125
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cv. Mie Basah Suprat.
Tanggal Ujian : 17 Februari 2025

Skripsi tersebut telah diperbaiki sesuai saran dan komentar Tim Penguji sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Satya Negara Indonesia.

Bekasi, 22 Februari 2025

Ketua Penguji

(Agus Wahyono, S.E.,M.M)

Penguji I

(Dr. Guston Sitorus, S.E., M.M)

Penguji II

(Dr. Noviarti, S.E., M.M)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb.

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas pelayanan Terhadap Penjualan Produk Pada CV. Mie Basah Suprat" Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Satya Negara Indonesia.

Dalam kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan baik secara moril maupun materil sehingga skripsi/tesis ini dapat selesai. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Rektor Universitas Satya Negara Indonesia. Bapak Dr. Sihar P.H. Sitorus, B.S.B.A., M.B.A.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Satya Negara Indonesia, Bapak Dr. Drs. Dharmawan P Hadad, M.M.
3. Ketua Program Studi Manajemen Bapak Agus Wahyono SE., MM.
4. Dosen Pembimbing I, Agus Wahyono SE., MM. yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan saran kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
5. Dosen Pembimbing II, Ibu Yuslinda Nasution, SE., MM. yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan saran kepada

penulis dalam penyusunan skripsi.

6. Bapak dan Ibu dosen yang telah berjasa besar atas memberikan ilmunya selama ini.
7. Seluruh staf bagian Akademik, tata usaha, dan perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, penulis mengucapkan terimakasih atas bantuannya dalam pelayanan akademik dan administrasi
8. CV. Mie Basah Suprat yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
9. Kepada keluarga besar terimakasih atas segala doa dan dukungan yang telah diberikan.



Bekasi, 22 Februari 2025

Penulis

Aji Noviyanto

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variable kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada produk mie basah yang dihasil oleh CV. Mie Basah Suprat di wilayah kecamatan Cibitung yang meliputi populasi Wanasari, Wanajaya, Sukajaya, Sarimukti, Muktiwari, Kertamukti dan Cibuntu. Jumlah sampel 100 responden. Desain penelitian menggunakan penekatan kuantitatif kausal untuk mengetahui pengaruh antar variabel independent dan variabel dependent. Hasil penelitian menunjukkan, secara simultan variable Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada produk yang dihasilkan oleh CV. Mie Basah Suprat. Secara parsial variable Kualitas Produk berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Pada variabel Harga berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of product quality, price and service quality variables on customer satisfaction in wet noodle products produced by CV. Mie Basah Suprat in the Cibitung sub-district area covering the population of Wanasari, Wanajaya, Sukajaya, Sarimukti, Muktiwari, Kertamukti and Cibuntu. The number of samples is 100 respondents. The research design uses a causal quantitative approach to determine the effect between independent variables and dependent variables. The results of the study indicate that simultaneously the variables of Product Quality, Price and Service Quality have a significant positive effect on Customer Satisfaction in products produced by CV. Mie Basah Suprat. Partially the variable Product Quality has a significant positive effect on Customer Satisfaction. The Price variable has a significant positive effect on Customer Satisfaction. Service Quality has a significant positive effect on Customer Satisfaction.

Keywords: Customer Satisfaction, Product Quality, Price, Service Quality



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	v
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	vi
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	vii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	viii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN TESIS	ix
KATA PENGANTAR	x
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Kepuasan Pelanggan	11
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	11
2. Strategi Kepuasan Pelanggan	12
3. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	13
4. Dimensi Kepuasan Pelanggan	14
B. Kualitas Produk	15
1. Pengertian Kualitas Produk	15
2. Konsep Kualitas Produk	16
3. Dimensi Kualitas Produk	17
C. Harga	18
1. Pengertian Harga	18
2. Tujuan Penetapan Harga	19
3. Pertimbangan Dalam Penentuan Harga	20
4. Metode Penetapan Harga	21
5. Dimensi Harga	22
D. Kualitas Pelayanan	23

1. Pengertian Kualitas Pelayanan	23
2. Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	25
3. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	26
4. Dimensi Kualitas Pelayanan	28
E. Penelitian Terdahulu.....	29
F. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	31
1. Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan, Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	31
2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	32
3. Pengaruh Harga Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	33
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Objek Penelitian	35
B. Data dan Variabel Yang Digunakan.....	35
1. Data.....	35
2. Variabel Penelitian.....	35
C. Metode Pengumpulan Data	36
1. Kuesioner.....	36
2. Wawancara	37
3. Studi Pustaka	37
D. Populasi dan Sampel	37
1. Populasi	37
2. Sampel	38
a) Penentuan jumlah sampel.....	38
E. Definisi Operasional Variabel	39
1. Kepuasan Pelanggan.....	39
2. Kualitas Produk	39
3. Harga.....	40
4. Kualitas Pelayanan.....	41
F. Uji Instrumentasi Penelitian	45
1. Uji Validitas.....	45
2. Uji Reliabilitas	45
G. Uji Asumsi Klasik	45
1. Uji Normalitas	46
2. Uji Multikolonieritas	46
3. Uji Heteroskedastisitas	47
H. Analisis Regresi Linear Berganda	48

I. Uji Hipotesis.....	49
1. Uji Simultan (Uji F).....	49
2. Uji Parsial (t).....	49
3. Koefisien Determinasi (R^2).....	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51
A. Gambaran Umum Perusahaan	51
1. Sejarah Perusahaan.....	51
B. Gambaran Umum Responden	51
C. Hasil Penelitian dan Pembahasan	52
1. Data dan Profile Responden	52
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal.....	54
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	55
e. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Berlangganan.....	56
2. Statistik Deskriptif	56
a. Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	56
b. Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	57
c. Deskriptif Variabel Harga.....	58
d. Deskriptif Variabel Kualitas Layanan.....	59
D. Uji Instrumen Penelitian.....	61
1. Uji Validitas.....	61
2. Uji Reliabilitas	63
E. Uji Asumsi Klasik	64
1. Uji Normalitas	64
2. Uji Heteroskedastisitas	64
3. Uji Multikolinearitas.....	66
F. Persamaan Regresi Linear Berganda.....	67
G. Uji Hipotesis	69
1. Uji Simultan (Uji-F)	69
2. Uji Parsial (Uji-T).....	70
H. Koefisien Determinasi (R^2)	72
I. Interpretasi Penelitian.....	73
1. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	73
2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	74
3. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	76

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
A. Kesimpulan.....	80
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN.....	86



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Data Penjualan Periode Desember 2023-Mei 2024.....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Teoritis	34
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Wilayah Tempat Tinggal	54
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	55
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Berlangganan	56
Gambar 4.6 Uji Heteroskedastisitas (<i>Scatterplot</i>).....	65
Gambar 4.7. Hasil Uji Persamaan Regresi Linear Berganda	68
Gambar 4.8. Hasil Uji Simultan (Uji-F).....	70
Gambar 4.9. Hasil Uji Parsial (Uji-T).....	71
Gambar 4.10. Hasil Uji Koefisien Determinasi	73

UNIVERSITAS SATYA
NEGARA INDONESIA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Periode Desember 2023-Mei 2024	3
Tabel 1.2 Data Perbandingan Komposisi dan Kualitas Mie Basah	6
Tabel 1.3 Data Perbandingan Harga Dengan Kompetitor	7
Tabel 1.4 Tabel Perbandingan Kualitas Pelayanan Dengan Kompetitor	8
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terhadulu	29
Tabel 2.2 Tabel Penelitian Terhadulu (Lanjutan)	30
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variable (Y)	42
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variable (X1)	43
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variable (X2)	43
Tabel 3.4 Definisi Operasional Variable (X3)	44
Tabel 4.1 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan	57
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk	58
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Harga	59
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	60
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	62
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	64
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas	67
Tabel 4.9 Tabulasi Hasil Pernyataan Responden (Kualitas Produk)	75
Tabel 4.10 Tabulasi Hasil Pernyataan Responden (Harga)	76
Tabel 4.11 Tabulasi Hasil Pernyataan Responden (Kualitas Pelayanan)	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Daftar Riwayat Hidup	87
Lampiran 1.2 Surat Keterangan Peneliti Dari Perusahaan	88
Lampiran 1.3 Kuesioner Penelitian	89
Lampiran 1.4 Data Hasil Penelitian	95
Lampiran 1.5 Hasil Uji Validitas	107
Lampiran 1.6 Hasil Uji Reliabilitas	112
Lampiran 1.7 Daftar Konsultasi Bimbingan Skripsi	115
Lampiran 1.8 Daftar Monitoring Bimbingan Skripsi	116
Lampiran 1.9 Surat Bebas Plagiat	117
Lampiran 1.10 Surat Persetujuan Publikasi	118

UNIVERSITAS SATYA
NEGARA INDONESIA