

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT TARATAK BUMINDO**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE, PRODUCT
QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT
PT TARATAK BUMINDO***

Oleh :

JUAIRIAH

61201021008733

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK**

2026

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT TARATAK BUMINDO**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE, PRODUCT QUALITY ON
CUSTOMER SATISFACTION AT
PT TARATAK BUMINDO***

**Oleh
JUAIRIAH
61201021008733**

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada:

Tempat : Depok
Tanggal : 10 Juli 2026

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan Manajemen

Ina Sawitri, S.Si, MM
NUPTK: 83537456464230073

Drs.Henky Hendrawan, MM,M.Si.
NUPTK: 7048743644130093

Mengetahui,
Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid,M.S
NIDN: 2017065701

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT TARATAK BUMINDO**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE, PRODUCT QUALITY ON
CUSTOMER SATISFACTION AT
PT TARATAK BUMINDO***

Oleh
JUAIRIAH
61201021008733

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada:

Tempat : Depok
Tanggal : 10 Juli 2026

Ketua Penguji

Anggota Penguji

Ricky Rizkie, SE, MM
NUPTK: 85941754655130102

Bambang Suntoro, SE, MM
NUPTK: 3343749650130113

Mengetahui,
Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Drs. Henky Hendrawan, M.M, M.Si
NIDN: 7048743644130093

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : Juairiah

NIM : 61201021008733

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Kualitas Produk terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Taratak Bumindo

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Hasil Penelitian dan penulisan dari skripsi saya ini, dengan ini dialihkan hak nya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
3. Penulisan hasil penelitian ini (skripsi) telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Apabila dikemudian hari, bahwa hasil penelitian ini dan penulisan skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa:
 - a. Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima.
 - b. Pencabutan ijazah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 2 Juli 2026

Juairiah

61201021008733

**NAMA: JUAIRIAH. NIM: 61201021008733. JUDUL SKRIPSI:
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, KUALITAS PRODUK,
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT TARATAK BUMINDO
DI WILAYAH JABODETABEK**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Taratak Bumindo, sebuah perusahaan jasa penyedia dan distribusi air bersih di wilayah Jabodetabek.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dan korelasi dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Mitra Franchise Gerai Biru yang menjadi pelanggan PT Taratak Bumindo dengan jumlah 150 gerai. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin, sehingga diperoleh sampel representatif sebanyak 60 responden. Teknik pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert 5 poin yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Metode analisis data mencakup uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas) serta uji hipotesis menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS.

Berdasarkan analisis deskriptif, tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan (4,09), harga (4,08), kualitas produk (4,07), dan kepuasan pelanggan (4,18) secara keseluruhan berada pada kategori sangat baik/setuju. Hasil pengujian hipotesis melalui analisis regresi menghasilkan persamaan: $Y = 8,713 - 0,044 X_1 + 0,274 X_2 + 0,780 X_3$. Hasil uji F menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 49,309 yang lebih besar dari F_{tabel} (2,77), membuktikan bahwa kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Taratak Bumindo. Secara parsial, harga dan kualitas produk memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dengan kualitas produk bertindak sebagai faktor pengaruh yang paling dominan. Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan.

JUAIRIAH. NIM: 61201021008733. *The Influence of Service Quality, Price, and Product Quality on Customer Satisfaction at PT Taratak Bumindo.*

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the influence of service quality, price, and product quality, both partially and simultaneously, on customer satisfaction at PT Taratak Bumindo, a clean water supply and distribution service company in the Jabodetabek area.

The research method used is a survey and correlation method with a quantitative approach. The population in this study consists of Mitra Franchise Gerai Biru who are customers of PT Taratak Bumindo, totaling 150 outlets. The sample size was determined using the Slovin formula, yielding a representative sample of 60 respondents. Primary data collection was conducted by distributing questionnaires with a 5-point Likert scale, which had been evaluated for validity and reliability. The data analysis methods include classical assumption tests (normality, multicollinearity, and heteroskedasticity tests) and hypothesis testing using multiple linear regression analysis supported by SPSS software.

Based on descriptive analysis, respondents' overall perceptions of service quality (4.09), price (4.08), product quality (4.07), and customer satisfaction (4.18) fell into the "very good/agree" category. The hypothesis testing through regression analysis generated the equation: $Y = 8.713 - 0.044 X_1 + 0.274 X_2 + 0.780 X_3$. The F-test results showed an F{count} value of 49.309, which is greater than F{table} (2.77), proving that service quality, price, and product quality simultaneously have a significant influence on customer satisfaction at PT Taratak Bumindo. Partially, price and product quality exert a positive influence on customer satisfaction, with product quality emerging as the most dominant factor.

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk terhadap kepuasan pelanggan pada PT Taratak Bumindo. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI Depok.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan penelitian tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Mildy Rifai, S.E., selaku ketua Yayasan Nusa Jaya Depok, atas dukungan dan pengembangan STIE GICI.
2. Bapak Drs. Henky Hendrawan, M.M., M.Si., selaku ketua jurusan Manajemen, atas arahan dan motivasi yang diberikan.
3. Ibu Ina Sawitri, S.Si, M.M., selaku Dosen Pembimbing, atas kesabaran, bimbingan, serta masukan yang sangat berharga selama proses penelitian.
4. Seluruh dosen dan staf STIE GICI yang telah memberikan ilmu, pelayanan, dan dukungan selama masa studi.
5. Bapak Sawati Sapri, selaku pemilik PT Taratak Bumindo yang telah memberikan izin penelitian.
6. Ibu tercinta, yang senantiasa memberikan doa, semangat dan dukungan moral dalam setiap langkah penulis.
7. Kakak tercinta, yang selalu memberikan dukungan, perhatian, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Keluarga besar yang telah memberi dukungan kepada penulis untuk lebih maju dengan menuntut ilmu ke jenjang yang lebih tinggi.
9. Kepada seseorang yang tidak bisa saya sebutkan namanya, ucapan terima kasih yang paling tulus dan mendalam penulis persembahkan kepada seseorang yang selalu hadir menjadi alasan bagi penulis untuk tidak

menyerah. Terima kasih atas setiap waktu yang telah dikorbankan, kesabaran yang tidak pernah habis, serta dukungan moral dan doa yang tanpa henti mengalir di sepanjang malam. Keberadaanmu adalah ketenangan di tengah lelahnya proses ini, dan draf skripsi ini tidak akan pernah selesai tanpa adanya dirimu di sisi penulis.

10. Sahabat baik, Marlina Situmorang yang senantiasa memberikan semangat, dukungan, dan kebersamaan yang berarti selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dibidang manajemen, serta menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN.....	i
PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi masalah	13
1.3 Batasan Masalah	14
1.4 Rumusan Masalah.....	14
1.5 Tujuan penelitian	14
1.6 Manfaat Penelitian	15
1.7 Sistematika Penulisan	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Landasan Teori.....	17
2.1.1 Kualitas Pelayanan	17
2.1.2 Harga	19
2.1.3 Kualitas Produk.....	21
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	22
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian.....	30
2.4 Hipotesis Penelitian	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Desain dan Jenis Penelitian.....	33
3.2 Objek, Jadwal dan Waktu Penelitian	33
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	34

3.4	Operasional Variabel	35
3.4.1	Variabel Bebas	35
3.4.2	Variabel Terikat	37
3.5	Metode Penarikan sampel	41
3.5.1	Populasi.....	41
3.5.2	Sampel.....	41
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	42
3.6.1	Metode Pengolahan / Analisis Data	43
3.6.2	Skala Angka Penafsiran	43
3.6.3	Persamaan Regresi.....	45
3.6.4	Uji Kualitas Data	46
3.6.5	Uji Asumsi Klasik	48
3.6.6	Uji Hipotesis.....	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		52
4.1	Hasil Penelitian	52
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	52
4.1.2	Karakteristik Responden.....	54
4.1.3	Tanggapan Responden	57
4.1.4	Hasil Uji Kualitas Data	63
4.1.5	Hasil Uji Asumsi Klasik	66
4.1.6	Hasil Uji Hipotesis	69
4.1.7	Pembahasan	73
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		76
5.1	Simpulan	76
5.2	Saran	76
DAFTAR PUSTAKA		78
LAMPIRAN.....		80

DAFTAR TABEL

1.1 Data Keluhan pelanggan PT Taratak Bumindo 2024-2025.....	3
2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
3.1 Jadwal Pelaksanaan Peneliti.....	23
3.2 Operasionalisasi variabel dari judul penelitian.....	27
3.3 AngkaPenafsiran.....	33
4.1 Karakteristik Responden	44
4.2 Tanggapan Responden Atas Variabel Pelayanan.....	46
4.3 Tanggapan Responden atas Variabel Harga.....	48
4.4 Tanggapan Responden atas Variabel Produk	49
4.5 Tanggapan Responden aras Variabel Kepuasan Pelanggan.....	51
4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	53
4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Harga.....	53
4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas produk.....	54
4.9 Hasil Uji ValiditasVariabel Kepuasan Pelanggan.....	54
4.10 Hasil Uji Reliabilitas	55
4.11 Hasil Uji Multikolineritas.....	57
4.12 Hasil Uji Regresi Berganda	59
4.13 Hasil Uji F	60
4.14 Koefisien Determinasi.....	60
4.15 Hasil Uji t (Uji Parsial).....	61

DAFTAR GAMBAR

2.1 Bagan Konsekuensi Kepuasan Pelanggan.....	15
2.2 Kerangka Konseptual Penelitian.....	20
4.1 Struktur organisasi PT Taratak Bumindo.....	42
4.2 Hasil Uji Normalitas.....	56
4.3 Hasil Uji Probability Plot.....	56
4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Grafik.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	69
Lampiran 2. Surat Keterangan Penelitian.....	75
Lampiran 3. Tabulasi Data	76
Lampiran 4. Tabel R,F dan t.....	77
Lampiran 5 Kartu Bimbingan.....	80
Lampiran 6. Daftar riwayat hidup.....	81