

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
USAHA PIJAR KONVEKSI**

***ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY
AND PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION IN
PIJAR KONVEKSI BUSINESS***

Oleh

**LUTFIA ZULFAH
61201021008805**

SKRIPSI



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

2025

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
USAHA PIJAR KONVEKSI**

***ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY
AND PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION IN
PIJAR KONVEKSI BUSINESS***

Oleh

**LUTFIA ZULFAH
61201021008805**

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada :

Tempat : Depok

Tanggal : Sabtu, 19 Juli 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan

Dr. Hanantyoko Dewanto, SP., MM.

NIDN/NUPTK : 0427107601

Drs. Henky Hendrawan, MM., M.Si.

NIDN/NUPTK : 7048743644130093

Mengetahui,

Ketua

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S.

NIDN/NUPTK : 2017065701

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
USAHA PIJAR KONVEKSI**

***ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY
AND PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION IN
PIJAR KONVEKSI BUSINESS***

Oleh

**LUTFIA ZULFAH
61201021008805**

SKRIPSI

Telah diujikan pada :

Tempat : Depok

Tanggal : Sabtu, 19 Juli 2025

Ketua Penguji

Anggota Penguji

Eko Wahyu Widayat, S.Si., SE., MM.

NIDN/NUPTK : 0131017804

Nuryani Susana, S.Pd., SH., MH.

NIDN/NUPTK : 4362746647230073

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM., M.Si

NIDN/NUPTK : 7048743644130093

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : LUTFIA ZULFAH

NIM : 612010008805

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Pijar Konveksi.

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 Proposal 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, 19 Juli 2025

LUTFIA ZULFAH

Nama : LUTFIA ZULFAH

NIM : 612010008805

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Pijar Konveksi.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada usaha Pijar Konveksi. Pijar Konveksi merupakan UMKM yang bergerak di bidang konveksi pakaian dan mengalami pertumbuhan signifikan, namun masih menghadapi kendala dalam mempertahankan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif asosiatif. Sampel sebanyak 100 responden dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pelanggan yang telah membeli produk dalam satu tahun terakhir. Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner dengan skala Likert, dan pengolahan data dilakukan melalui analisis regresi linier berganda menggunakan SPSS. Hasil uji F menunjukkan bahwa kualitas produk dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 67,1%. Secara parsial, kualitas produk memiliki pengaruh paling dominan dengan nilai t-hitung $6,893 > t\text{-tabel } 1,984$ dan signifikansi 0,000, sedangkan harga memiliki nilai t-hitung $4,127 > t\text{-tabel } 1,984$ dan signifikansi 0,000. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan harga berperan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, Pijar Konveksi disarankan untuk terus meningkatkan kualitas produk melalui kontrol bahan baku dan jahitan, serta mempertahankan strategi harga yang kompetitif agar dapat meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan.

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

Abstract

This study aims to determine the extent of the influence of product quality and price on customer satisfaction at Pijar Konveksi. Pijar Konveksi is a growing MSME in the garment industry but faces challenges in maintaining customer satisfaction. This research uses a quantitative approach with a descriptive associative method. The sample consisted of 100 respondents selected using purposive sampling—specifically, customers who had purchased products within the past year. Data was collected through a Likert-scale questionnaire and analyzed using multiple linear regression with SPSS software. The F-test results show that product quality and price simultaneously have a significant effect on customer satisfaction, with a significance value of $0.000 < 0.05$ and a coefficient of determination (R^2) of 67.1%. Partially, product quality had the most dominant effect, with a t-value of $6.893 > t\text{-table } 1.984$ and a significance of 0.000, while price had a t-value of $4.127 > t\text{-table } 1.984$ and a significance of 0.000. These findings indicate that both product quality and price play important roles in shaping customer satisfaction. Therefore, Pijar Konveksi is advised to continue improving product quality through better material selection and sewing consistency, while maintaining competitive pricing strategies to enhance customer loyalty and satisfaction.

Keywords: Product Quality, Price, Customer Satisfaction, UMKM

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat, taufik serta hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pijar Konveksi" ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Penelitian ini dilatar belakangi oleh perkembangan pesat industri konveksi di Indonesia, khususnya dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat. Pijar Konveksi, sebagai salah satu pemain dalam industri ini, perlu memahami faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, terutama kualitas produk dan harga, untuk dapat mempertahankan daya saingnya di pasar.

Dalam menyelesaikan penelitian ini, penulis telah menerima banyak bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Mildy Rifa'i, S.E. selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S. selaku Ketua STIE GICI.
3. Bapak Eko Yuliawan, SE., M.Si. selaku Wakil 1 Bidang Akademik.
4. Bapak Intan Idianto, SE., M.M. selaku Wakil 2 Bidang Keuangan.
5. Bapak Aldi Friyatna Dira, SE., MM. selaku Wakil 3 Bidang Kemahasiswaan.
6. Bapak Drs. Henky Hendrawan, M.M., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen.
7. Bapak Dr. Hanantyo Dewanto, SP., M.M. selaku dosen pembimbing yang senantiasa meluangkan waktu dan kesempatannya untuk memberikan arahan serta masukan pada penyusunan laporan Skripsi ini.

8. Kepada suami Dimas Tiko Prahadisasonko, S.STP., M.Kesos. dan anak-anakku Azkiya Putri Divia dan Alikha Putri Divia, terima kasih atas doa dan dukungannya selama ini.
9. Bapak Lukman Yudi selaku pemilik Pijar Konveksi yang telah mengizinkan serta membantu menyemangati penulis selama penyusunan laporan Skripsi ini.
10. Serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan kepada penulis selama proses pembuatan laporan Skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penelitian ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, dimasa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Aminn..

Penulis,

LUTFIA ZULFAH
NIM : 612010008805

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGUJIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
LEMBAR ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian	7
1.5.1 Maksud Penelitian	7
1.5.2 Tujuan Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Manajemen Pemasaran	9
2.2 Kualitas Produk	10
2.2.1 Pengertian Kualitas Produk	10
2.2.2 Dimensi Kualitas Produk	11
2.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk	13
2.2.4 Indikator Kualitas Produk	15
2.2.5 Hubungan Kualitas Produk Dengan Kepuasan Pelanggan	15
2.3 Harga	16

2.3.1 Pengertian Harga	16
2.3.2 Tujuan Penetapan Harga	17
2.3.3 Faktor-faktor Mempengaruhi Penetapan Harga	17
2.3.4 Strategi Penetapan Harga	18
2.3.5 Indikator Harga	20
2.3.6 Hubungan Harga dengan Kepuasan Pelanggan	20
2.4 Kepuasan Pelanggan	21
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	21
2.4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	22
2.4.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	23
2.4.4 Indikator Kepuasan Pelanggan	25
2.4.5 Manfaat Kepuasan Pelanggan	26
2.5 Penelitian Terdahulu	28
2.6 Kerangka Pemikiran	30
2.7 Pengajuan Hipotesis	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1 Desain dan Jenis Penelitian	32
3.2 Objek, Jadwal dan Lokasi Penelitian	33
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian	34
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	35
3.5 Operasional Variabel	36
3.5.1 Variabel Independen	37
3.5.2 Variabel Dependen	40
3.6 Metode Pengumpulan Data	41
3.7 Metode Pengolahan / Analisis Data.....	42
3.7.1 Skala dan Angka Penafsiran	42
3.8 Uji Kualitas Data	44
3.9 Uji Asumsi Klasik	46
3.10 Analisis Regresi Linear Berganda	47
3.11 Uji Hipotesis	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51

4.1 Hasil Penelitian	51
4.1.1 Gambaran Umum Responden dan lokasi penelitian	51
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden	52
4.1.3 Tanggapan Responden	54
4.1.4 Uji Validitas	61
4.1.5 Uji Reliabilitas	64
4.1.6 Uji Asumsi Klasik	65
4.1.6.1 Uji Normalitas	65
4.1.6.2 Uji Heteroskedastiditas	67
4.1.6.3 Uji Hipotesis	68
5.1 Pembahasan	72
5.1.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan pelanggan	72
5.1.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	73
5.1.3 Pengaruh Kualitas Produk dan harga secara simultan terhadap kepuasan pelanggan	73
5.1.4 Variabel yang Paling Dominan	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	75
5.1 Simpulan.....	75
5.2 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN.....	51

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	33
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	40
Tabel 3.3 Skala dan Interval Penafsiran	43
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	52
Tabel 4.2 Tanggapan Responden atas Variabel Kualitas Produk	55
Tabel 4.3 Tanggapan Responden atas Variabel Harga	57
Tabel 4.4 Tanggapan Responden atas Variabel Kepuasan Pelanggan	59
Tabel 4.5 Uji Validitas Produk (X1)	61
Tabel 4.6 Uji Validitas Harga (X2)	63
Tabel 4.7 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)	64
Tabel 4.8 Uji Realibilitas	65
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	68
Tabel 4.10 Koefisien Determinasi	69
Tabel 4.11 Hasil Uji t (Uji Persial)	70
Tabel 4.12 Hasil Uji F	72

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas (Grafik Histogram).....	66
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas (Grafik P-P Plot)	67
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Pendekatan Grafik	67
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	79
Lampiran 2 Data Tabulasi X1	83
Lampiran 3 Data Tabulasi X2	84
Lampiran 4 Data Tabulasi Y	85
Lampiran 5 Hasil SPSS	86
Lampiran 6 Surat Keterangan Penelitian	88
Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup	89
Lampiran 8 Hasil <i>Plagiarism Checker</i>	90
Lampiran 9 Kartu Bimbingan Skripsi	91