

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI INFORMA
ELECTRONICS LIVING WORLD KOTA WISATA CIBUBUR**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICES ON
CUSTOMER SATISFACTION AT INFORMA ELECTRONICS
LIVING WORLD KOTA WISATA CIBUBUR***

Oleh

FAQIH ABDURRACHMAN HIDAYAT

2412008263

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI**

2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI INFORMA
ELECTRONICS LIVING WORLD KOTA WISATA CIBUBUR**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICES ON
CUSTOMER SATISFACTION AT INFORMA ELECTRONICS
LIVING WORLD KOTA WISATA CIBUBUR***

Oleh
FAQIH ABDURRACHMAN HIDAYAT
2412008263

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 9 Juli 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan Manajemen

Ricky Rizkie, SE, MM
NIDN/NUPTK: 0009067609

Drs. Henky Hendrawan, M.M., M.Si
NIDN/NUPTK: 0416076506

Mengetahui,
Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI INFORMA
ELECTRONICS LIVING WORLD KOTA WISATA CIBUBUR**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICES ON
CUSTOMER SATISFACTION AT INFORMA ELECTRONICS
LIVING WORLD KOTA WISATA CIBUBUR***

Oleh
FAQIH ABDURRACHMAN HIDAYAT
2412008263

SKRIPSI

Telah diujikan pada:
Tempat : Depok
Tanggal : 9 Juli 2025

Ketua Penguji

Anggota Penguji

Eko Wahyu Widayat, S.Si, SE, MM
NIDN/NUPTK: 0131017804

Judianto Tjahjo Nugroho, ST.,MM
NIDN/NUPTK: 0306117103

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, M.M., M.Si
NIDN/NUPTK: 0416076506

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Faqih Abdurrachman Hidayat

N I M : 2412008263

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Informa Electronics Living World Kota Wisata Cibubur

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, 9 Juli 2025

Faqih Abdurrachman Hidayat

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Informa Electronics Kota Wisata Cibubur. Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam menciptakan pengalaman belanja yang positif, sedangkan harga yang kompetitif dapat memengaruhi keputusan pembelian pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan Informa Electronics yang telah melakukan pembelian. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda untuk menguji hubungan antara variabel independen (kualitas pelayanan dan harga) dengan variabel dependen (kepuasan pelanggan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Demikian pula, harga yang kompetitif juga memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Kombinasi antara pelayanan yang berkualitas dan harga yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan dapat meningkatkan loyalitas serta kepercayaan pelanggan terhadap Informa Electronics. Oleh karena itu, perusahaan disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, memberikan pelatihan kepada karyawan, serta menerapkan strategi harga yang kompetitif agar dapat mempertahankan serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Temuan ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi manajemen perusahaan dalam merancang kebijakan bisnis yang lebih efektif untuk meningkatkan daya saing di industri elektronik ritel. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Informa electronics living world kota wisata cibubur. Jenis penelitian yang digunakan ini adalah penelitian survey dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pemilihan sampel dilakukan dengan rumus lameshow. Adapun sampel tersebut berjumlah 100 responden, dengan menggunakan analisis linier berganda. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 71,10% faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel bebas yaitu Kualitas pelayanan dan Harga. Sedangkan selebihnya 28,90% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel Kualitas pelayanan dan Harga secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan dengan hasil analisis $F_{hitung} (122,751) > F_{tabel} (3,09)$. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Kualitas pelayanan menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (3,743)$ dan variabel Harga menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (6,898)$ dimana $t_{tabel} (1,983)$ maka secara parsial kedua variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan, Informa Electronics, Kota Wisata Cibubur.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality and price on customer satisfaction at Informa Electronics Kota Wisata Cibubur. Service quality is an essential factor in creating a positive shopping experience, while competitive pricing influences customers' purchasing decisions. This research employs a quantitative method with a survey approach. Data was collected through questionnaires distributed to customers who had made purchases at Informa Electronics. Multiple linear regression analysis was used to examine the relationship between the independent variables (service quality and price) and the dependent variable (customer satisfaction). The results indicate that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. Likewise, competitive pricing positively impacts customer satisfaction. The combination of high-quality service and fair pricing that aligns with customer expectations enhances customer loyalty and trust in Informa Electronics. Therefore, the company is advised to continuously improve service quality, provide employee training, and implement competitive pricing strategies to maintain and enhance customer satisfaction. These findings are expected to provide valuable insights for the company's management in developing more effective business policies to strengthen competitiveness in the retail electronics industry. The purpose of this study is to determine and analyze the influence of service quality and price on customer satisfaction at Informa Electronics Living World, Cibubur Tourist City. This study uses a survey method with data collection using a questionnaire. The data analysis model used is multiple linear regression analysis. Sample selection was carried out using the Lameshow formula. The sample consisted of 100 respondents, using multiple linear regression analysis. The results of the regression test show that 71.10% of Customer Satisfaction factors can be explained by independent variables, namely Service Quality and Price. While the remaining 28.90% is explained by other factors not examined in this study. While the results of the F test show that simultaneously the variables of Service Quality and Price simultaneously have a positive and significant effect on Customer Satisfaction with the results of the F-count analysis ($122.751 > F\text{-table } (3.09)$). The results of the t-test show that the variable Service Quality shows the results of the t-count analysis (3.743) and the variable Price shows the results of the t-count analysis (6.898) where t-table (1.983) then partially both variables have a positive and significant effect on Customer Satisfaction.

Keywords: Service Quality, Price, Customer Satisfaction, Informa Electronics, Kota Wisata Cibubur.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Informa Electronics Living World Kota Wisata Cibubur* dengan baik dan tepat waktu.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana di Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI Depok. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tidak akan dapat menyelesaikannya tanpa bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala hormat, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di universitas ini.
2. Drs. Henky Hendrawan, MM., Msi., selaku Ketua Program Studi yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ricky Rizkie, SE., MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, saran, dan masukan yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi ini.
4. Keluarga tercinta, yang selalu memberikan doa, dukungan moral, dan motivasi kepada penulis selama menyelesaikan studi ini.
5. Sahabat dan rekan-rekan mahasiswa, yang selalu memberikan semangat, masukan, serta bantuan dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh tim dan pelanggan Informa Electronics Living World Kota Wisata Cibubur.
7. Seluruh pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan guna perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa memberikan keberkahan dan membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Depok, 9 Juli 2025

Penulis,

Faqih Aburrachman Hidayat

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJIAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
1.7 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Pengertian Pemasaran	10
2.2 Teori Kualitas Pelayanan	11
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.2 Konsep Kualitas Pelayanan	12
2.2.3 Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	13
2.3 Teori Harga	15
2.3.1 Definisi Harga.....	15
2.3.2 Fungsi dan Peran Harga dalam Pemasaran.....	15
2.3.3 Tujuan Penetapan Harga.....	16
2.3.4 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Dalam Penetapan Harga	17
2.3.5 Indikator Harga	18
2.4 Kepuasan Pelanggan	19

2.4.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	19
2.4.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	20
2.4.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	21
2.5 Penelitian Terdahulu	22
2.6 Kerangka Pemikiran.....	25
2.7 Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	28
3.1 Desain dan Jenis Penelitian	28
3.2 Objek, Jadwal dan Lokasi Penelitian	28
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian	29
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	30
3.5 Definisi Operasionalisasi Variabel.....	31
3.5.1 Variabel Bebas.....	32
3.5.2 Variabel Terikat	33
3.6 Metode Pengumpulan Data	35
3.7 Metode Analisis Data	36
3.7.1 Uji Kualitas Data	36
3.7.2 Persamaan Regresi.....	38
3.7.3 Uji asumsi Klasik.....	39
3.7.4 Uji Hipotesis	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Hasil Penelitian	45
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	45
4.1.2 Karakteristik Responden.....	45
4.1.3 Tanggapan Responden.....	47
4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data	56
4.1.4.1 Uji Validitas	57
4.1.4.2 Uji Reabilitas	59
4.1.5 Uji asumsi Klasik.....	59
4.1.5.1 Uji Normalitas.....	59
4.1.5.2 Uji Multikolinearitas	62
4.1.5.3 Uji Heteroskedastisitas	62
4.1.6 Uji Hipotesis	63
4.1.6.1 Persamaan Regresi Linear Berganda.....	64
4.1.6.2 Hasil Uji f (Uji Simultan).....	65
4.1.6.3 Hasil Uji t (Uji Parsial)	66
4.1.6.4 Koefisien Determinasi.....	68
4.2 Pembahasan dan Interpretasi Penelitian.....	68
4.2.1 Pembahasan Hasil Penelitian	68

4.2.2 Interpretasi Hasil Penelitian	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	xv
LAMPIRAN.....	xviii

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	45
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	48
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Variabel Harga.....	51
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	54
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	57
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	58
Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas	59
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas <i>One – Sample Kolmogorov Smirnov</i>	61
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas (<i>Tolerance</i> dan <i>VIF</i>).....	62
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Berganda.....	64
Tabel 4.12 Hasil Uji f (Uji Simultan).....	66
Tabel 4.13 Hasil Uji t (Uji Parsial)	66
Tabel 4.14 Hasil Koefisien Determinasi	68

DAFTAR BAGAN / GAMBAR

	halaman
Gambar 1.1 Perbandingan Harga Produk Informa Electronics Living World Kota Wisata Cibubur dengan Kompetitor	4
Gambar 1.2 Penjualan Informa Electronics Living World Kota Wisata Cibubur Periode Maret 2024 s/d Januari 2025	5
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	20
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual Penelitian	25
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	60
Gambar 4.2 <i>Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual</i>	61
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	63

DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Informa Electronics Living World Kota Wisata Cibubur	xviii
Lampiran 2 Tabulasi Data	xxii
Lampiran 3 Tabel nilai t, r dan f	xxiv
Lampiran 4 Kartu Bimbingan Skripsi	xxviii
Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup	xxix
Lampiran 6 Data Penjualan Information Electronics Living World Kota Wisata Cibubur	xxx
Lampiran 7 Surat Keterangan Perusahaan	xxxI
Lampiran 8 Hasil Cek Plagiarisme	xxxii
Lampiran 9 Hasil Output SPSS	xxxiii