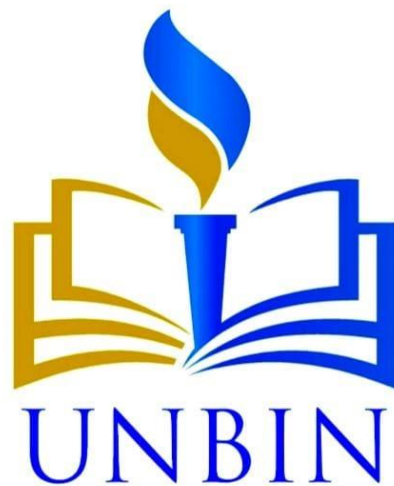


**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PAKAIAN ANAK PADA MISHYA AMAIRA**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN MEMENUHI
SALAH SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH GELAR
SARJANA MANAJEMEN**



NANDAENI HIRMAWAN

NPM S1-0218015

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

2023

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur panjatkan kepada kehadiran Allah SWT yang sudah memberikan nikmat dan rahmatNya yang luar biasa kepada peneliti sampai akhirnya peneliti dapat merampungkan proposal dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PAKAIAN ANAK PADA MISHYA AMAIRA”**.

Proposal ini tersusun atas bantuan dan bimbingan dari banyak pihak, maka dari itu dengan kerendahan diri peneliti menyampaikan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Ismulyana Djan, SE., MM selaku Rektor Universitas Binaniaga Indonesia.
2. Bapak Dr. Yuli Anwar, SE., M.Ak selaku Wakil Rektor I, Bapak Dedy Mulyadi, S.Si., M.Kom selaku Wakil Rektor II dan Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia.
3. Bapak Wartoyo Hadi SE., MM selaku Dosen pembimbing I dan Bapak Dimas Ari Darmantyo, S.Pi., M.Sc selaku Dosen pembimbing II yang sudah membimbing, dan memberi masukan kepada peneliti.
4. Mamah (Heni Juhaeni), Papah (Hirmawan), Adik (Fermana Saputra) serta Nenek (Hodijah) tersayang yang sudah memberikan dukungan, serta do'a terbaiknya.
5. Rifdal Septrias selaku suami dari peneliti yang sudah memberikan motivasi

dan dukungan untuk tetap semangat dalam menjalani masa perkuliahan.

6. Muhammad Baskara Darif tersayang selalu anak dari peneliti yang selalu menjadi acuan semangat untuk segera menyelesaikan penelitian ini.
7. Anggi Ayu Pujiyana, Ayuni Wulan Safitri, Desi Ari Puspita Sari, Nanda Bunga Saleha, Yuli Hartati dan mahasiswa Universitas Binaniaga Indonesia Fakultas Ekonomi kelas malam angkatan 2018.
8. Fitriani, Kartika wati, dan Septi Nur Aisyah, Dilla Monita selaku sahabat yang selalu setia dari masa ke masa.
9. Pimpinan dan rekan-rekan Subbagian Arsip dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri yang selalu memberikan izin dalam menjalankan masa perkuliahan dan memberikan *support* kepada peneliti.
10. CV. Mishya Amaira selaku tempat penelitian
11. Pihak-pihak yang sudah membantu dalam proses penyusunan proposal ini.

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih banyak kekurangan dan ketidaksempurnaan, oleh karenanya peneliti mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak agar proposal ini dapat lebih baik dan mampu menjadi masukan untuk peneliti kedepannya serta mampu memberikan informasi dan manfaat untuk peneliti yang akan datang.

Bogor, Januari 2023

Nandaeni Hirmawan

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	10
F. Kegunaan Penelitian.....	10
G. Sistematika Penelitian	11
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kualitas Produk.....	13
B. Harga	17
C. Kualitas Pelayanan	22
D. Kepuasan Konsumen.....	27
E. Penelitian Terdahulu.....	33
F. Kerangka Pemikiran	41
G. Hipotesis	42
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Metode Penelitian	44
B. Data dan Sumber Data.....	45
C. Variabel Penelitian dan Pengukuran	45
D. Operasional Variabel.....	46
E. Populasi	50
F. Sampel	50
G. Teknik Pengumpulan Data	52
H. Teknik Pengukuran Data	52
I. Metode Analisis Data	53
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	64
B. Identifikasi Responden	65
C. Uji Validitas dan Reliabilitas	69
D. Uji Statistik Deskriptif.....	78
E. Uji Asumsi Klasik	87
F. Analisis Regresi Berganda.....	83
G. Uji Hipotesis	94
H. Analisis Koefisien Korelasi	97
I. Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	98
J. Pembahasan	99
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	104
B. Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA	106

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Keluhan Konsumen Mishya Amaira	6
Tabel 2 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3 Operasional Variabel.....	47
Tabel 4 Metode Pengukuran Data	53
Tabel 5 Interpretasi terhadap Koefisien Korelasi	62
Hasil 6 Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X1)	70
Tabel 7 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X2).....	72
Tabel 8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	73
Tabel 9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	74
Tabel 10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X1).....	76
Tabel 11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga (X2)	76
Tabel 12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	77
Tabel 13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	77
Tabel 14 Nilai Interval	78
Tabel 15 Distribusi jawaban responden variabel Kualitas Produk (X1).....	79
Tabel 16 Distribusi jawaban responden variabel Harga (X2).....	81
Tabel 17 Distribusi jawaban responden variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	83
Tabel 18 Distribusi jawaban responden variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	86
Tabel 19 Hasil Uji Normalitas.....	88
Tabel 20 Hasil Uji Multikolinearitas	89
Tabel 21 Hasil Uji Linearitas Kualitas Produk (X1)	91

Tabel 22 Hasil Uji Linearitas Harga (X2).....	91
Tabel 23 Hasil Uji Linearitas Kualitas Pelayanan (X3).....	92
Tabel 24 Hasil Uji Regresi Berganda	92
Tabel 25 Hasil Uji t (Parsial).....	94
Tabel 26 Hasil Uji F (Simultan)	96
Tabel 27 Hasil Uji Koefisien Korelasi.....	98
Tabel 28 Hasil Uji Koefisien Determinasi	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Data Pertumbuhan Industri Tekstil dan Pakaian Jadi, 2011-2021	2
Gambar 2 Penilaian Kepuasan konsumen Mishya Amaira.....	5
Gambar 3 Survei perbandingan Kualitas produk	7
Gambar 4 Survei perbandingan Harga.....	7
Gambar 5 Survei perbandingan Kualitas pelayanan.....	8
Gambar 6 Kerangka Pemikiran	40
Gambar 7 Grafik Jenis Kelamin Responden	65
Gambar 8 Grafik Usia Responden	66
Gambar 9 Grafik Domisili Responden.....	67
Gambar 10 Grafik Pekerjaan Responden	67
Gambar 11 Grafik Penghasilan/bulan Responden	68
Gambar 12 Grafik Pembelian ke- Responden	69
Gambar 13 Grafik Kriteria Kualitas Produk	81
Gambar 14 Grafik Kriteria Harga.....	83
Gambar 15 Grafik Kriteria Kualitas Pelayanan.....	85
Gambar 16 Grafik Kriteria Kepuasan Konsumen	87
Gambar 17 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	90

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	109
Lampiran 2 Hasil Kuesioner.....	118
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas.....	173
Lampiran 4 Hasil Uji Reabilitas	177
Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas	178
Lampiran 6 Hasil Uji Multikolinieritas	178
Lampiran 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	179
Lampiran 8 Hasil Uji Linearitas	179
Lampiran 9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	180
Lampiran 10 Hasil Uji T	181
Lampiran 11 Hasil Uji F	181
Lampiran 12 Hasil Koefisien Korelasi	181
Lampiran 13 Hasil Koefisien Determinasi.....	182
Lampiran 14 R Tabel	182
Lampiran 15 Tabel Uji F.....	183
Lampiran 16 Tabel Uji F.....	184