# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT HARGA JUAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TOKO EKA BUSANA UNGARAN KABUPATEN SEMARANG

**S K R I P S I**

Diajukan untuk melengkapi persyaratan guna menyelesaikan Pendidikan Program Sarjana Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi Administrasi Bisnis



Oleh :

# RAMA ARIF FIRNANDA

NPM : 191003632110235

# FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

#  UNVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG

**2023**

# ABSTRAK

Persaingan yang semakin ketat di dalam usaha jasa, dimana semakin banyakprodusen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen menyebabkan setiap perusahaan harus berorientasi pada kebutuhan konsumen. Sebuah pelayanan dalam suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dalam lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan dan tingkat harga jual merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan khususnya dalam bidang yang menghasilkan produk untuk dikonsumsi sehari-hari. Peneliti bermaksud menelaah kepuasan konsumen dari tinjauan kualitas pelayanan dan tingkat harga jual. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan dan tingkat harga jual terhadap kepuasan konsumen pada salah satu perusahaan penghasil sandang atau perusahaan fashion yaitu Toko Eka Busana Ungaran. Tipe penelitian adalah eksplanatori. Populasi dalam penelitian ini adalah para konsumen di Toko Eka Busana Ungaran baik wanita ataupun laki-laki yang telah memesan dan membeli produk di Toko Eka Busana Ungaran lebih dari satu kali dengan jumlah sampel lima puluh responden. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi, interview, quisioner dan tinjuan pustaka. Sedangkan untuk teknik pengolahan data melalui proses editing, coding dan tabulasi, setelah itu dianalisa dengan teknik analisa data kuantitatif dankualitatif. Teknik penarikan sampel dengan penggunakan teknik non random sampling yaitu sampling insidental. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder, dimana pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Adapunpengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan rumus statistic Product Moment dan Kolerasi Ganda. Hasil Penelitian adalah (1) Tingkat Kualitas Pelayanan pada produk di Toko Eka Busana Ungaran sangat tinggi dengan skor 79,28%, (2) Tingkat Harga Jual pada produk di Toko Eka Busana Ungaran termasuk kategori sangat tinggi dengan skor 76,25%, (3) Kepuasan Konsumen termasuk kategori tinggi dengan skor 76,1%, (4) Ada pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada produk di Toko Eka Busana Ungaran dengan rh > rt atau 0,2770 > 0,2732, (5) Adapengaruh Tingkat Harga Jual terhadap Kepuasan Konsumen pada produk di Toko Eka Busana Ungaran dengan rh > rt atau 0,3866 > 0,2732, (6) Ada pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Harga Jual terhadap Kepuasan Konsumen pada produk di Toko Eka Busana Ungaran dengan kolerasi sebesar 0,4164 dan setelah diuji dengan Fh > Ft atau 4,93 > 3,18. (7) Sumbangan Variabel Kualitas Pelayanan dan Tingkat Harga Jual terhadap Kepuasan Konsumen pada produk di Toko Eka Busana Ungaran sebesar 17,33%. Saran dalam penelitian ini adalah (1) Lebih memperhatikan lagi cara pelayanan kepada konsumen (2) Menjaga keekonomisan harga produk menyesuaikan harga dengan kualitas produk dan menjaga keekonomisan harga produk.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Tingkat harga jual, Kepuasan konsumen