

PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN KERAGAMAN

PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

UD. JOGJA MEBEL

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Flores**



OLEH:

**LUDGARDIS MITAHA GEDHE
2021440754**

**PROGAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS FLORES**

ENDE

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : LUDGARDIS MITAHA GEDHE

NIM : 2021440754

Judul : PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN
KERAGAMAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN UD. JOGJA MEBEL

Ende, 7 Agustus 2025

Telah Diuji dan Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Flores

Pembimbing I

Pembimbing II

Sabulon Sayang, SE.,M.SA.

NIDN : 08 1904 6601

Iriany Dewi Soleiman, S.E.,M.Sc

NIDN. 0826037001

Mengetahui
Ketua Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores



Sabulon Sayang, SE.,M.SA.

NIDN : 08 1904 6601

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diterima dan Disahkan Oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Flores Untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi Pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 7 Agustus 2025

 Mengesahkan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis	 Mengetahui Ketua Program Studi Akuntansi
<u>Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc</u> NIDN : 08 2609 7401	<u>Sabulon Savang, SE.,M.SA.</u> NIDN : 08 1904 6601

Dewan Penguji:

Ketua : Falentina Lucia Banda, SE.,M.Sc.
NIDN : 08 0605 7203

Sekretaris : Sesilianus Kapa, SE.,MM.
NIDN : 08 1604 6701

Anggota : Hermanus Reo, SE.,M.Sc.
NIDN : 08 2305 7002

Anggota : Sabulon Savang, SE.,M.SA
NIDN : 0819046601

Anggota : Iriany Dewi Soleiman, SE.,M.Sc.
NIDN : 0826037001

.....
.....
.....
.....
.....



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS, PROGRAM STUDI AKUNTANSI
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertandatangan dibawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul **“PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN KERAGAMAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN UD. JOGJA MEDEL”**. Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 7 Agustus 2025, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat, atau rangkaian pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada tulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak sengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 7 Agustus 2025
Yang Memberi Pernyataan



Ludgardis Mitaha Gedhe
2021440754

MOTTO

Serakanlah perbuatanmu kepada Tuhan, Maka terlaksanalah segala rencanamu

(Amsal, 16:3)

Kuatkanlah hatimu, jangan lemah semangatmu, karena ada upah bagi usahamu.

(2 Tawarikh 15:7)

Janganlah takut jatuh, karena yang tidak pernah memanjatlah yang tidak pernah jatuh.

Jangan takut gagal, karena yang tidak pernah gagal hanyalah orang-orang yang tidak pernah melangkah.

Jangan takut salah, karena dengan kesalahan yang pertama kita dapat menambah pengetahuan untuk mencari jalan yang benar pada langkah yang kedua.

(Buya Hamka)

Semua jatuh bangunmu hal yang biasa, angan dan pertanyaan waktu yang menjawabnya, berikan tenggat waktu bersedilah secukupnya, rayakan perasaanmu sebagai manusia

(Baskara putra)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa maka dengan rendah hati penulis mempersembahkan skripsi ini untuk:

1. Allah Bapa, Putra, dan Roh Kudus. Segala rahmat, bimbingan, dan kekuatan yang telah Engkau limpahkan sepanjang perjalanan studi ini, terutama dalam penyelesaian skripsi ini, adalah anugerah terindah dari-Mu. Semoga skripsi ini menjadi wujud nyata dari bakat dan talenta yang Engkau percayakan kepadaku, serta dapat membawa manfaat bagi kemuliaan nama-Mu dan sesama.
2. kedua orang tua tercinta Bapak Evensius Pedo dan Mama Agustina Wende. Kalian adalah bukti nyata bahwa cinta dan pengorbanan mampu menembus segala keterbatasan. Meski tidak pernah merasakan bangku kuliah, semangat juang, doa, dan cucuran keringat kalianlah yang mampu mengantarkanku hingga ke jenjang perguruan tinggi ini. Setiap lembar skripsi ini adalah bukti nyata dari pengorbanan dan kasih sayang kalian yang tak terbalas. Terima kasih atas setiap tetes keringat, setiap doa yang terucap, dan setiap pengorbanan yang tak terhingga.
3. Kedua adik tersayang Aloysia Sedini Ragi dan Yohanes Rapati Bedhu. Terima kasih karena telah menjadi bagian penting dalam proses pendidikan penulis, terima kasih atas doa dan dukungan yang diberikan kepada penulis serta menjadi penyemangat penulis dalam menepuh pendidikan. Semoga pencapaian kecil ini bisa menjadi motivasi bagi kalian untuk terus berani bermimpi dan tidak pernah lelah belajar.

4. seluruh keluarga besar yang tercinta. Terima kasih atas setiap doa tulus yang selalu mengiringi, dan setiap bantuan materi maupun non-materi yang telah kalian curahkan. Kalian adalah fondasi kuat yang selalu ada, memberikan semangat dan keyakinan di setiap langkah perjalananku. etiap dorongan, setiap nasihat, dan setiap kebersamaan yang kita jalani adalah motivasi berharga bagiku untuk menyelesaikan studi ini. Ini adalah bukti bahwa cinta dan dukungan keluarga adalah kekuatan terbesar.
5. Sahabat-Sahabat Seperjuangan Oning, Yolin, Fira, Karis, Misel, Nining, dan Dini, yang telah berjuang bersama dari awal kuliah hingga titik akhir ini. Terima kasih atas segala tawa, dukungan tak terbatas, dan kebersamaan yang tak terlupakan. Kita sudah melewati banyak hal bersama, dan setiap momennya adalah bagian berharga dari perjalanan ini. Semoga persahabatan ini kekal dan kita semua sukses di jalan masing-masing.
6. Teman-teman SMA, Yasin, Hiran, Olan, Patris, Rena, Rensi, Yang hingga kini masih setia berjalan bersama penulis dalam tawa, cerita, dan semangat. Terima kasih atas kenangan masa remaja yang indah, dan dukungan yang terus mengalir tanpa pamrih, Walaupun kita kini telah menempuh jalan hidup yang berbeda, namun ikatan pertemanan kita tetap erat dan utuh.
7. Teman – teman seperjuangan Program Studi Akuntansi Angkatan 2021 yang senantiasa mendukung, salam sukses dan semangat untuk kita semua.
8. Untuk semua orang baik yang tak sengaja hadir dalam perjalanan ini mereka yang mungkin hanya muncul sejenak, dalam bentuk senyum, sapaan hangat, bantuan kecil, atau sekadar kalimat penyemangat di tengah lelah dan ragu.

Terima kasih telah menjadi bagian dari cerita ini, meskipun kita tidak saling mengenal terlalu dekat, dan meskipun mungkin kalian tidak pernah tahu seberapa besar arti kehadiran kalian bagi diriku. Setiap kebaikan, sekecil apa pun, mampu menyalakan kembali semangat yang hampir padam. Dan aku percaya, Tuhan mengirimkan kalian di waktu yang paling tepat.

9. Prada Maximilianus Putra Leu, seseorang yang tidak sengaja hadir di perjalanan kuliah penulis, namun menjadi bagian berharga dalam setiap proses yang dijalani. Terima kasih atas doa, dukungan, dan kebersamaan yang selalu menguatkan hingga titik ini.
10. Dan yang terakhir, kepada diri sendiri. Ludgradis mitaha gedhe. Penulis ingin mengucapkan terimah kasih kepada satu sosok yang Selma ini diam-diam berjuang tanpa henti, seorang perempuan sederhana dengan Impian yang tinggi. terima kasih sudah kuat sampai di titik ini dan sejauh ini. Terima kasih telah berjuang melewati hari-hari sulit, yang tetap melangkah meski sering merasa ingin menyerah, yang belajar bangkit setiap kali jatuh, dan yang terus percaya, bahwa setiap proses pasti akan menemukan hasilnya. apresiasi sebesar-besarnya untuk diriku, karena telah bertanggung jawab menyelesaikan apa yang telah dimulai. Karena memilih untuk menyelesaikan, bukan menyerah. Karena percaya bahwa mimpi tak akan berarti tanpa usaha yang nyata. Semoga langkah ini menjadi awal dari keberhasilan yang lebih besar, dan menjadi bukti bahwa semua perjuangan tidak sia-sia.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan berkat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen UD. Jogja Mebel”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan sarjana pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores.

Penulis sadar bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena kesempurnaan hanya milik Tuhan semata. Namun dalam penyusunan skripsi ini penulis memperoleh dukungan dari berbagai pihak baik secara materi maupun moril, serta motivasi, saran dan kritikan yang sangat membantu hingga skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Laurentius D. Gadi Djou, Akt. Selaku ketua yayasan perguruan tinggi Universitas Flores.
2. Bapak Dr. Willybordus Lanamana, M.M.A selaku rektor Universitas Flores Bersama Sekertaris Eksekutif dan para wakil rektor Universitas Flores.
3. Bapak Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
4. Bapak Sabulon Sayang, SE.,M.SA selaku ketua Program Studi Akuntansi sekaligus pembimbing I, yang tidak kenal lelah dalam membimbing penulis, kesabaran dalam menghadapi setiap kendala, serta dukungan moral yang tiada

henti. Setiap arahan, masukan, dan kepercayaan yang Bapak berikan sangat berarti dan telah membentuk saya menjadi pribadi yang lebih baik. Semoga ilmu dan kebaikan yang telah Bapak berikan menjadi buah-buah kebaikan yang terus berkembang.

5. Ibu Iriany Dewi Soleiman, SE.,M,Sc selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. yang dengan penuh kesabaran, ketulusan, dan komitmen telah membimbing saya dalam proses penyusunan skripsi ini.

Terima kasih atas waktu, ilmu, arahan, dan koreksi yang tak pernah lelah BIbu berikan, bahkan ketika saya sendiri terkadang merasa ragu dan lelah.

6. Ibu dan Bapak Dosen penguji yang telah memberikan kritikan, koreksi dan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores yang turut serta memberikan pengabdian dan perhatiannya selama penulis menempuh proses perkuliahan, serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu baik langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini.

Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak guna memperbaiki skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi rekan- rekan mahasiswa dan pembaca.

Ende, Juli 2025

Penulis

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN KERAGAMAN
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
UD. JOGJA MEBEL**

Ludgardis M. Gedhe

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

E-mail: ludisgedhe16@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Untuk mengetahui pengaruh Harga terhadap kepuasan konsumen UD. Jogja Mebel. (2) Untuk mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen UD. Jogja Mebel. (3) Untuk mengetahui pengaruh keragaman produk terhadap kepuasan konsumen UD. Jogja Mebel.

Jenis penelitian yakni penelitian deskriptif dengan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data (1) Observasi, (2) Wawancara, (3) Kuesioner, (4) Dokumentasi (5) Studi pustakan. Teknik analisis data yaitu Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian, Uji Kualitas Data, Uji Asumsi Klasik, Uji Regresi Berganda, Uji Hipotesis.

Hasil penelitian ini adalah: (1) Nilai koefisien (β) variabel Harga sebesar 0,077 dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,132 > 1,98932$) dan tingkat signifikan $0,036 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa Harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen UD. Jogja Mebel. Artinya Semakin baiknya Harga yang di tawarkan akan meningkatkan kepuasan konsumen UD. Jogja Mebel. (2) Nilai koefisien (β) variabel Kualitas pelayanan sebesar 0,348 dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($11,875 > 1,98932$) dan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen UD. Jogja Mebel. Artinya semakin baiknya kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan konsumen UD> Jogja Mebel. (3) Nilai koefisien (β) variabel keragaman produk sebesar 0,460 dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($13,365 > 1,98932$) dan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa Keragaman Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen UD. Jogja Mebel Artinya semakin banyaknya keragaman produk akan meningkatkan kepuasan konsumen UD. Jogja Mebel.

Kata Kunci : *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, Kepuasan Konsumen*

**THE EFFECT OF PRICE, SERVICE QUALITY, AND PRODUCT
DIVERSITY ON CUSTOMER SATISFACTION
UD. JOGJA MEBEL**

Ludgardis M. Gedhe

Accounting Study Program, Faculty of Economics and Business

E-mail: ludisgedhe16@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine: (1) the effect of price on customer satisfaction at UD. Jogja Mebel. (2) the effect of service quality on customer satisfaction at UD. Jogja Mebel. (3) the effect of product diversity on customer satisfaction at UD. Jogja Mebel.

This study is a descriptive study using quantitative methods. Data collection techniques include: (1) Observation, (2) Interviews, (3) Questionnaires, (4) Documentation, and (5) Literature Study. Data analysis techniques include: Descriptive Statistical Analysis of Research Variables, Data Quality Testing, Classical Assumption Testing, Multiple Regression Testing, and Hypothesis Testing.

The results of this study are: (1) The coefficient value (β) of the Price variable is 0.077 with $t \text{ count} > t \text{ table}$ ($2.132 > 1.98932$) and a significance level of $0.036 < 0.05$. It can be concluded that Price influences consumer satisfaction at UD. Jogja Mebel. This means that the better the price offered, the higher the consumer satisfaction at UD. Jogja Mebel. (2) The coefficient value (β) of the Service Quality variable is 0.348 with $t \text{ count} > t \text{ table}$ ($11.875 > 1.98932$) and a significance level of $0.000 < 0.05$. It can be concluded that service quality influences consumer satisfaction at UD. Jogja Mebel. This means that the better the service quality, the higher the consumer satisfaction at UD. Jogja Mebel. (3) The coefficient value (β) of the product diversity variable is 0.460 with $t \text{ count} > t \text{ table}$ ($13.365 > 1.98932$) and a significance level of $0.000 < 0.05$. It can be concluded that Product Diversity has an effect on Consumer Satisfaction at UD. Jogja Mebel. This means that the greater the product diversity, the higher the consumer satisfaction at UD. Jogja Mebel.

Keywords: Influence of Price, Service Quality, Product Diversity, Consumer Satisfaction

DAFATR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT	xii
DAFATR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Harga	7
2.2 Kualitas Pelayanan.....	10
2.3 Keragaman Produk	13
2.4 Kepuasan Konsumen	16
2.5 Penelitian Terdahulu	17

2.6	Hipotesis	19
2.6.1	Pengaruh harga terhadap Kepuasan konsumen Pada UD. Jogja Mebel	19
2.6.2	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada UD. Jogja Mebel	19
2.7	Kerangka Penelitian.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....		22
3.1	Jenis Penelitian	22
3.2	Lokasi Penelitian	22
3.3	Populasi dan Sampel.....	22
3.4	Sumber Data	24
3.5	Metode Pengumpulan Data	25
3.6	Definisi Operasional Variabel Penelitian	26
3.7	Metode Analisis Data	29
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	29
3.7.2	Uji Validitas Data.....	29
3.7.3	Uji Realibilitas.....	30
3.7.4	Uji Normalitas	30
3.7.5	Uji Multikolinearitas	30
3.7.6	Uji Heteroskedastisitas	31
3.7.7	Analisis Regresi Linear Berganda.....	31
3.7.8	Uji R (Koefisien Determinasi)	32
3.7.9	Uji Statistik t (Parsial).....	32
3.7.10	Uji F (Simultan)	33

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	34
4.1.1 gambaran umum UD. Jogja Mebel.....	34
4.1.2 Struktur Organisasi UD. Jogja Mebel	36
4.2 Hasil penelitian	37
4.2.1 Deskripsi data.....	37
4.2.2 Deskripsi Data Responden	37
4.2.3 Hasil uji statistic deskriptif.....	38
4.2.4 Hasil Uji Kualitas Data	39
4.2.5 Uji Asumsi Klasik	41
4.2.6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	43
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	45
4.3.1 Hasil Uji Hipotesis	45
BAB V PENUTUP	49
5.1 Kesimpulan	49
5.2 Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 4.1 Perincian pengambilan kuesioner.....	37
Tabel 4.2 Deskripsi Responden.....	37
Tabel 4.3 Statistik deskriptif.....	38
Tabel 4.4 Uji validitas	40
Tabel 4.5 Uji reliabilitas	41
Tabel 4.6 Uji Normalitas	42
Tabel 4.7 Uji multikolinearitas	42
Tabel 4.8 Uji Glejser	43
Tabel 4.9 Regresi linear berganda.....	44
Tabel 4.10 Uji t.....	45
Tabel 4.11 Tabel Uji F	48
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	48

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.....	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi UD. Jogja Mebel.....	36