

**PENGARUH KUALITAS PRODUK KUALITAS PELAYANAN DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
MEBEL KAYU UD. RATAWATI DI KELURAHAN
REWARANGGA KECAMATAN ENDE TIMUR
KABUPATEN ENDE**

SKRIPSI

**Skripsi ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



OLEH

**NOFLIANA NARSI
2018410650**

**PROGRAM STUDY MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIFERSITAS FLORES
ENDE
2025**

PERNYATAAN KEASLIAN



**UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASIAN KARYA TULIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PRODUK KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MEBEL KAYU UD. RATAWATI DI KELURAHAN REWARANGGA KECAMATAN ENDE TIMUR KABUPATEN ENDE”**. Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 17 Januari 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 pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

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

Ende, 17 Januari 2025
Yang Memberi Pernyataan



Nofliana Narsi
2018410650

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : NOFLIANA NARSI
Nim : 2018410650
Judul : **PENGARUH KUALITAS PRODUK KUALITAS PELAYANAN
DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA MEBEL KAYU UD. RATAWATI DI
KELURAHAN REWARANGGA KECAMATAN ENDE
TIMUR KABUPATEN ENDE**

Ende, 17 Januari 2025

Telah diuji dan di pertahankan di depan Dewan penguji
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Flores

Pembimbing I

Pembimbing II

Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 0825077101

Santy Permata Sari, S.AB.,MM
NIDN. 0829069001

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores



Maria Endang Jamu, SE.,MM
NIDN. 0814109101

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diterima dan Disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 17 Januari 2025


Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Dr. Rafael Octavianus Byre, SE., M.Sc.
NIDN. 0826097401


Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen
Maria Endang Jamu, SE., MM
NIDN. 0814109101

Dewan Penguji:

1. **Dr. Mansyur A. Hamid, SE., MM**
NIDN : 0818097501
2. **Yulius Laga, SE., M.Ec., Dev**
NIDN. 0805078703
3. **Gabriel Tanusi, SE., M.Si**
NIDN.0827067101
4. **Santy Permata Sari, S.AB., MM**
NIDN. 0829069001
5. **Lambertus Langga, SE., M.Sc**
NIDN. 0825077101

1. 
2. 
3. 
4. 
5. 

MOTTO

Kamu tidak bisa kembali dan mengubah masa lalu , maka dari itu tataplah masa depan dan jangan buat kesalahan yang sama dua kali.

(Nofliana Narsi)

PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan Puji Syukur Kepada Tuhan yang Maha Esa, serta ras terima kasih yang tak terhingga kupersembakan skripsi ini kepada:

1. Dia sumber segalanya yang telah menganugrahi rahmat dan kuasa-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang terhebat dalam hidup saya bapak Fenisius Nggauk dan ibu Melsiana Pina, yang terkasih sebagai wali dalam pendidikan saya yang dengan tulus dan penuh kasih sayang dan memberikan dukungan doa, perhatian, bimbingan, dan membiayai pendidikanku dari tingkat dasar sampai merai gelar sarjana.
3. Untuk suami tercinta Yohanes Sandina dan anak tercinta Alesa Sandina, Alsela Sandina dan juga adik tercinta Mita, Fira dan Gei yang telah memberi motifasi dan mendukung dengan cara masing-masing dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Segenap keluarga besar yang selalu memberidoa dan semangat dalam menyelesaikan karya kecilku
5. Sahabat-sahabat seperjuangan saya kakak Yuni, kakak Nik, Stein, Kaka Sensa, Selin, Jekson, Felin, Arwin, Aska khususnya teman-teman prodi Manajemen terima kasih untuk setiap kebersamaan dan dukungan untuk tercapainya penyelesaian skripsi ini.
6. Yang tercinta bapa mama kos dan anak kos Wayan yang selalu memberi motifasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Almamaterku Tercinta Universitas Flores yang memberikan segudang ilmu.
8. Agama, Bangsa dan Bernegara.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Kuasa atas segala Rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mebel Kayu UD Ratawati Kelurahan Rewarangga Kecamatan Ende Timur Kabupaten Ende”.

Penulis menyadari bahwa rampungnya penulis skripsi ini tak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga ijinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Ketua Yayasan Perguruan Tinggi Universitas Flores
2. Rektor dan Wakil Rektor Universitas Flores
3. Dekan dan Para Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores
4. Ketua dan Sekertaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores
5. Bapak Lambertus Langga, SE.,M.Sc selaku pembimbing 1 dan Ibu Santy Permata Sari selaku pembimbing II telah membimbing dan mengarahkan penulis hingga rampungnya Skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Dosen dan Pegawai Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores
7. Manajer Mebel UD Ratewati yang telah bantu penulis selama melaksanakan penelitian memberikan data dan informasi yang dibutuhkan peneliti.

8. Semuah Pihak yang telah memberikan dukungan kepada penulis kiranya jasa dan budi baik yang dilimpakan kepada penulis.

Kepada penulis mendapatkan gajaran yang setimpal dari Tuhan yang Maha Esa. Akhirnya Penulis Sangat mengharapkan kritik dan saran yang membantu untuk menyempurnakan skripsi ini.

Penulis juga menyadari atas kekurangan dalam penyusunan skripsi ini Oleh karena itu dari lubuk hati yang paling dalam penulis mengharapkan kritik dan saran serta masukan yang bersifat membangun demi menyempurnakan skripsi ini.

Ende, Januari 2025

Penulis

ABSTRAK

Nofliana Narsi, Nim 2018410650, Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mebel Kayu UD Ratawati Kelurahan Rewarangga Kecamatan Ende Timur Kabupaten Ende. . Skripsi Ende . Pembimbing I Lambertus Langan, SE.,M.Sc, Pembimbing II Santy Permata Sari, S.AB.,MM Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Flores. 2024

Penelitian ini bertujuan: untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mebel Kayu UD Ratawati Kelurahan Rewarangga Kecamatan Ende Timur Kabupaten Ende.

Jenis penelitian ini yakni penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data (1) kuisioner (2) observasi (3) studi pustaka (4) dokumentasi. Adapun Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang pernah melakukan pembelian di Mebel Kayu UD Ratawati. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data skunder. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik non probability sampling. Metode analisis data yang digunakan adalah metode regresi linear. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Pada Mebel Kayu UD Ratawati berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen. Besar Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mebel Kayu UD Ratawati ditunjukkan dengan koefisien determinasi sebesar 0,596. Hal ini menunjukkan bahwa 59,6% variasi variabel kepuasan konsumen dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga. Sedangkan sisanya 40,4% dijelaskan oleh variabel lain di luar model yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Nofliana Narsi, NIM 2018410650, Thesis Title: The Effect of Product Quality, Service Quality and Price Perception on Consumer Satisfaction on UD Ratawati Wood Furniture, Ende Timur District, Ende Regency. Ende Script. Advisor I Lambertus Langga, SE.,M.Sc, Supervisor II Santy Permata Sari, S.AB.,MM Management Study Program. Faculty Of Economics and Businnes. Flores University. 2024

This study aims to: To determine the effect of product quality, service quality and price perception on consumer satisfaction in the wood furniture of UDRatawati, Rewarangga Village, Ende Timur District, Ende Regency.

This type of research is quantitative research with data collection techniques (1) Questionnaire (2) Observation (3) Literature Study (4) Documentation. The population in this study are all consumers who have made purchases at UDUwati wood furniture. The data sources used in this study are primary data and secondary data. The sampling method uses non probability sampling techniques. The data analysis method used is the linear regression method. The results showed that the influence of product quality, service quality and price perception on UD Ratawati wood furniture affects Sigification on customer satisfaction. The influence of product quality, service quality and price perception on consumer satisfaction in UD Ratawati wood furniture is aimed at the coefficient of determination of 0.596. This shows that 59.6% variations in customer satisfaction variables are explained by service quality variables, product quality, and prices. While the remaining 40.4% is explained by other variables outside the model that is not used in this study.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Price Perception And Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
MOTTO.....	iii
PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN TEORI	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Kepuasan Konsumen.....	11
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	11
2.1.1.2 Indikator Kepuasan Konsumen	12
2.1.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	12
2.1.2 Kualitas produk.....	13
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Produk.....	13
2.1.2.2 Indikator Kualitas Produk`	16
2.1.3 Kualitas Pelayanan	17
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	17
2.1.3.2 Indikator Kepuasan Pelayanan	18

2.1.4 Persepsi Harga	19
2.1.4.1 Pengertian Persepsi Harga	19
2.1.4.2 Proses Penetapan Harga.....	21
2.1.4.3 Tujuan Penetapan Harga.....	21
2.1.4.4 Indikator Persepsi Harga.....	22
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	24
2.3.1Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Mebel Kayu UD Ratawata di Kelurahan Rewarangga Kecamatan Ende Timur Kabupaten Ende	24
2.3.2Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Mebel Kayu UD Ratawata di Kelurahan Rewarangga Kecamatan Ende Timur Kabupaten Ende	24
2.3.3Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Mebel Kayu UD Ratawata di Kelurahan Rewarangga Kecamatan Ende Timur Kabupaten Ende.....	25
2.4 Kerangka Pemikiran.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian	27
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	27
3.3 Defenisi Oprasional Variabel.....	27
3.4 Jenis dan Sumber Data	29
3.4.1 Jenis Data.....	29
3.4.2 Sumber Data	29
3.5 Populasi dan Sampel	30
3.5.1 Populasi dan Sampel.....	30
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.7 Teknik Pengukuran Data	32
3.8 Instrumen Penelitian.....	32
3.9 Teknik Analisis Data.....	32
3.9.1 Uji validitas.....	32
3.9.2 Uji reliabilitas.....	33

3.10 Uji Ansumsi Klasik	33
3.11 Uji Hipotesis	34
3.11.1 Uji secara parsial	34
3.11.3 Uji koefisien determinan (R^2)	35
3.12 Analisis Regresi Linear Berganda	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	37
4.1.1 Gambaran Umum Responden	37
4.1.2 Deskripsi Data Responden.....	37
4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	38
4.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	40
4.2 Uji Instrumen Penelitian	40
4.2.1 Uji Validitas.....	40
4.2.2 Uji Reliabilitas	42
4.3 Uji Ansumsi Klasik.....	44
4.3.1 Uji Normalitas.....	44
4.3.2 Uji Heteroskedastisitas	45
4.5 Uji Hipotesis	47
4.5.1 Uji t	47
4.5.2 Uji F	49
4.5.3 Uji Koefisien Determinan (r^2).....	49
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	50
4.6.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	50
4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	51
4.6.3 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	52

BAB V PENUTUP	54
5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Saran	54
5.3 Keterbatasan Penelitian	55
DFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jenis Produk Mebel Kayu UD. Ratawata	3
Tabel 1.2 Data Penjualan Mebel Kayu UD Ratawata di Kelurahan Rewarangga , Kecamatan Ende Timur, Kabupaten Ende Tahun 2017-2022	4
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Defenisi Operasioal Variabel	28
Tabel 3.2 Skala Pengukuran	32
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	40
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	41
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas	44
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas	45
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	46
Tabel 4.9 Hasil Uji t	47
Tabel 4.10 Hasil Uji F	49
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinan	50

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	26
Diagram 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Diagram 4.2 Responden Berdasarkan Umur	39
Diagram 4.3 Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	40