

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA CV JAYA KARYA MANDIRI DI KOTA
GRESIK**

SKRIPSI



Oleh:

AFRIZAL AKBAR SANJAYA

21012010356/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA CV JAYA KARYA MANDIRI DI KOTA
GRESIK**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Oleh:

AFRIZAL AKBAR SANJAYA

21012010356/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR
2025**

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA CV JAYA KARYA MANDIRI DI KOTA
GRESIK

Disusun Oleh:

AFRIZAL AKBAR SANJAYA
21012010356/FEB/EM

Telah Dipertahankan Dihadapan

Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal : 17 Juli 2025

Pembimbing Utama



Drs. Zawawi, M.Pd, MM
NIP. 197006252021211003

Tim Penguji
Ketua



Dr. Dra. Ika Korika Swasti, M.Pd
NIP. 196409201989032001

Anggota



Ratih Mukti Azhar, S.P., M.M.
NIP. 21219920624346

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP.
NIP. 196304201991032001



SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Afrizal Akbar Sanjaya
NPM : 21012010356
Program : Sarjana(S1)/~~Magister (S2)~~/Doktor (S3)
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/~~Tesis/Disertasi~~* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/~~Tesis/Desertasi~~ ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 17 Juli 2025
Yang Membuat pernyataan



Afrizal Akbar Sanjaya
NPM 21012010356

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang telah disusun dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Jaya Karya Mandiri di Kota Gresik”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis telah melewati banyak macam rintangan dan hambatan dalam menyelesaikan skripsi. Dengan adanya doa, usaha dan motivasi dari berbagai pihak yang terkait, penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.

Bantuan dan bimbingan yang diberikan dari berbagai pihak karena telah meluangkan waktu, pikiran dan juga tenaga sangat membantu penulis untuk melewati kesulitan, rintangan dan hambatan dalam penyusunan skripsi. Oleh karena itu, dengan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih dengan tulus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.T, selaku Rektor UPN “Veteran” Jawa Timur yang telah menyediakan sarana dan prasaran dalam mendukung penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Drs. Zawawi, SE, MM, M.Pd selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, bantuan, arahan, ilmu, waktu, pikiran, tenaga,

kritik serta saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan lancar.

5. Kedua orang tua penulis, dan saudara, yang telah memberikan dukungan baik secara finansial dan non-finansial, doa dan juga restu yang telah diberikan sehingga membuat saya lebih kuat dalam menyelesaikan skripsi.
6. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang turut membantu dalam memberikan saran, motivasi dan semangat dalam penyusunan skripsi ini, saya mengucapkan terima kasih.

Penulis menyadari bahwa kesempurnaan hanya milik Allah SWT, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terkait dalam penyusunan skripsi ini. Semoga kita selalu diberkahi oleh Allah SWT.

Surabaya, Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
ABSTRAK	viii
BAB I.....	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	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Hasil Penelitian terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori	8
2.2.1 Pemasaran	10
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.3 Harga.....	16
2.2.4 Kepuasan Pelanggan.....	20
2.2 Hubungan Antar Variabel.....	22
2.3 Kerangka Konseptual	24
2.4 Hipotesis	24
BAB III.....	25
METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	25
3.1.1 Definisi Operasional	25
3.2 Teknik Pengumpulan Sampel.....	31
3.2.1 Populasi.....	31
3.2.2 Sampel	32

3.3 Teknik Pengumpulan Data	33
3.3.1 Jenis Data	33
3.3.2 Sumber data	33
3.3.3 Metode Pengumpulan Data.....	34
3.4 Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	34
3.4.1 Uji Validitas.....	34
3.4.2 Uji Reabilitas	34
3.5 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	35
3.5.1 Teknik Analisis Data	35
3.5.2 Model Indikator Reflektif dan Formatif	36
3.5.3 Cara Kerja <i>PLS</i>	39
3.5.4 Langkah-Langkah <i>PLS</i>	39
3.5.5 Asumsi <i>PLS</i>	39
3.5.6 Ukuran Sampel	46
BAB IV	48
HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	48
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian	49
4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Level Mitra.....	49
4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Jabatan	50
4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Telah Menjadi Pelanggan Dalam Waktu 52	
4.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Produk Yang Sering Disewa ...	53
4.2.5. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	53
4.2.6. Deskripsi Variabel Harga.....	56
4.2.7. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	58
4.3. Analisis dan Pengujian Hipotesis	60
4.3.1. Outer Model.....	60
4.3.1. Inner Model.....	67
4.4. Pembahasan	69
4.4.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	69

4.4.2. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	70
BAB V.....	71
KESIMPULAN DAN SARAN	71
5.1. Kesimpulan.....	71
5.2. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Penyewa <i>Scaffolding</i> di CV Jaya Karya.....	5
Gambar 2.4 Diagram Kerangka Konseptual.....	27
Gambar 3.1 Langkah-Langkah PLS.....	43
Gambar 3.2 Diagram Jalur <i>Partial Least Square</i>	45
Gambar 4. 1 Outer Model dengan <i>factor loading</i> , path coefficient dan R Square	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Harga Produk CV Jaya Karya Mandiri.....	4
Tabel 2.1 Index Skala Likert.....	34
Tabel 4. 1 karakteristik responden berdasarkan level mitra.....	49
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Jabatan	51
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Telah Menjadi Pelanggan Dalam Waktu	52
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Produk Yang Sering Disewa ...	53
Tabel 4. 5 Hasil Skor Jawaban Responden Indikator Kualitas Pelayanan	53
Tabel 4. 6 Hasil Skor Jawaban Responden Indikator Harga.....	56
Tabel 4. 7 Hasil Skor Jawaban Responden Indikator Kepuasan Pelanggan	58
Tabel 4. 8 <i>Outer Loadings</i>	62
Tabel 4. 9 Cross Loading	63
Tabel 4. 10 AVE	64
Tabel 4. 11 Composite Reliabilty.....	64
Tabel 4. 12 Latent Variabel Correlation	65
Tabel 4. 13 <i>R-Square</i>	67
Tabel 4. 14 Path Coefficients	67

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CV JAYA KARYA MANDIRI DI KOTA GRESIK

AFRIZAL AKBAR SANJAYA
21012010356

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada CV Jaya Karya Mandiri di Kota Gresik. Perusahaan ini bergerak dalam bidang penyewaan *scaffolding* yang mengalami fluktuasi jumlah pelanggan dari tahun ke tahun, yang diduga disebabkan oleh kualitas pelayanan dan strategi harga yang kurang optimal. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner kepada 104 responden yang merupakan pelanggan CV Jaya Karya Mandiri.

Analisis data dilakukan menggunakan Partial Least Square (PLS) dengan bantuan software *SmartPLS*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, begitu pula dengan harga. Temuan ini menegaskan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan dan penyesuaian harga yang kompetitif sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempertahankan loyalitas mereka terhadap perusahaan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, harga, kepuasan pelanggan, *scaffolding*.