

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO
BUNGA SEGAR SHANUM FLORIST DI KOTA TUBAN**

SKRIPSI



Disusun oleh:

Dessy Anggelina Tiarakasih

21012010398/FEB/EM

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

2025

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO
BUNGA SEGAR SHANUM FLORIST DI KOTA TUBAN
SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
untuk Menyusun Skripsi S-I Program Studi Manajemen**



Disusun oleh:

Dessy Anggelina Tiarakasih

21012010398/FEB/EM

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

2025

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN PERSEPSI
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO BUNGA SEGAR
SHANUM FLORIST DI KOTA TUBAN**

Disusun Oleh:

DESSY ANGELINA TIARAKASIH
21012010398/FEB/M

**Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas
Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 01 Desember 2025**

Dosen Pembimbing 1

Tim Penguji: Ketua

Dr. Ec. Supriyono, S.E., M.M
NIP. 196106261988031001

Dr. Hesty Prima Rini, S.E., M.M
NIP. 198410132019032010

Dosen Pembimbing 2

Anggota

Dr. Nanik Hariyana, S.Pd., M.M.
NIP. 202119871010230

Ugy Soebiyantoro, S.E., M.M.
NIP. 196708182021211001

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

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

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dessy Anggelina Tiarakasih

NPM : 21012010398

Fakultas /Program Studi : Ekonomi dan Bisnis / Manajemen

Judul Skripsi/Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Bunga Segar Shanum Florist di Kota Tuban.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun , sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, 01 Desember 2025

Yang Menyatakan



Dessy Anggelina Tiarakasih
NPM. 21012010398

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji syukur selalu penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, kemudahan dan kelancaran yang telah Allah berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Buga Segar Shanum Florist Di Kota Tuban”**. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, motivasi dan doa dari berbagai pihak yang telah berbagi pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CFP., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Drs.Ec. Supriyono, SE, MM selaku Dosen Pembimbing 1 dan Dr. Nanik Hariyana, S.Pd., M.M selaku Dosen Pembimbing 2 yang sudah berkontribusi dalam bentuk bantuan, motivasi, dukungan, serta pengorbanan waktu yang berharga dalam proses penyusunan usulan penelitian ini.
5. Ibu tersayang, penulis tumbuh dengan menyaksikan Ibu menangani semua rintangan yang dilemparkan pada hidupnya, apapun yang terjadi Ibu selalu bangun dini hari, memastikan perut anaknya tidak kosong saat beraktivitas, melakukan pekerjaan luarbiasa untuk membesarkan dan menyekolahkan anak-

anaknya. Ibu selalu memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan, mengusahakan, dan memberikan dukungan secara finansial, serta memprioritaskan pendidikan dan kebahagiaan anak-anaknya. Itu sebabnya penulis tidak pernah lemah dalam menjalani hidup. Sekalipun dalam menjalani kehidupan banyak kegagalan, penulis selalu bangun lagi hanya untuk satu alasan, penulis belajar dari orang terbaik dari kehidupan ini.

6. Bapak, segala hal yang telah dilalui memberikan penulis pelajaran yang sangat berharga tentang arti menjadi anak perempuan yang kuat, bertanggung jawab, selalu berjuang, dan mandiri.
7. Ketiga Kakak Perempuan beserta Kakak Ipar, dan satu adik perempuan Cindy Pricillia beserta keponakanku Bernadine dan keponakan-keponakan penulis yang lain yang juga penulis sayangi yang selalu memberi doa, dukungan, dan menyayangi penulis dengan tulus.
8. Teman-teman di bangku perkuliahan yaitu Aura Alfnavisa, Jasmine As zahra, dan Hana Adistya yang telah menemani penulis dalam menyelesaikan pendidikan di prodi ini, terimakasih atas petualangan yang luar biasa, karena setiap bertemu selalu nyambung dan seru. Kenangan, canda, dan tawa yang sangat menyenangkan dan berkesan bagi penulis.
9. Sahabat terbaik penulis yaitu Alya Izzah Zalfa Rihadah Ramadhani Nirwana Putri, Dhevi Puspitasari, dan Siti Nurmita Avrilia yang telah menjadi sahabat baik penulis hingga saat ini. Terimakasih telah mendengarkan keluh kesah penulis, memberikan saran kepada penulis, menemani, membantu, dan memberikan dukungan selama ini hingga peneliti bisa sampai di titik ini.
10. Ganesh Alam Bathara dan Malaikha Mutiara Kahyangan.
11. M. Rizki Maulana Akbar. Terimakasih karena selalu sabar dalam menemani, membantu, meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya, serta memberikan motivasinya selama lima tahun ini hingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi di perguruan tinggi ini. Semoga segala harapan baik yang telah direncanakan bisa terwujud dikemudian hari.
12. Terakhir, untuk diri saya sendiri, Dessy Anggelina Tiarakasih. Terimakasih atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Terimakasih sudah berusaha dan tidak lelah dalam kondisi apapun. Terimakasih karena sudah kuat melewati segala lika-liku kehidupan yang terjadi. Saya bangga pada diri saya sendiri, mari bekerja sama

untuk lebih lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari, mari kita rayakan diri sendiri *Bebelove*.

Akhir kata, saya menyadari bahwa tidak ada karya yang sempurna, termasuk skripsi ini. Sebab itu, saya mohon maaf atas segala kesalahan yang mungkin terjadi. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan ridhaNya kepada kita semua.

Surabaya, 01 Desember 2025

Dessy Anggelina Tiarakasih

DAFTAR ISI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ..ii	
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI..... iv	
KATA PENGANTAR..... v	
DAFTAR ISI..... viii	
DAFTAR GAMBAR xi	
DAFTAR TABEL xii	
BAB I..... 1	
PENDAHULUAN 1	
1.1. Latar Belakang 1	
1.2. Rumusan Masalah Penelitian 11	
1.3. Tujuan Penelitian 11	
1.4. Manfaat Penelitian 11	
BAB II 13	
TINJAUAN PUSTAKA 13	
2.1. Penelitian terdahulu 13	
2.2. Landasan Teori 20	
2.2.1. Manajemen Pemasaran 20	
2.2.2. Kualitas Layanan 22	
2.2.3. Kualitas Produk 25	
2.2.4. Persepsi Harga 26	
2.2.5. Kepuasan Pelanggan 28	
2.3. Hubungan Antar Variabel..... 30	
2.3.1. Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan..... 30	
2.3.2. Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan 31	
2.3.3. Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan..... 32	
2.4. Kerangka Konseptual..... 33	
2.5. Hipotesis Penelitian 34	
BAB III..... 35	
METODE PENELITIAN 35	
3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel 35	
3.2. Variabel Operasional..... 35	

3.2.1. Skala Pengukuran Variabel.....	39
3.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	40
3.3.1. Populasi	40
3.3.2. Sampel	40
3.4. Teknik Pengambilan Data	41
3.4.1. Jenis Data	41
3.4.2. Sumber Data	42
3.4.3. Teknik Pengumpulan Data	42
3.6. Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	44
3.6.1. Teknik Analisis Data.....	44
3.6.2. Model Indikator Refleksif dan Indikator Formatif.....	45
3.6.3. Cara Kerja PLS.....	47
3.6.4. Langkah-Langkah PLS.....	47
BAB IV	52
HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.3 Gambaran Umum Objek Penelitian	52
4.3.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	52
4.4 Deskripsi Hasil Penelitian.....	54
4.2.3. Analisis Karakteristik Responden	54
4.5. Deskripsi Variabel	57
4.5.1. Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	57
4.5.2. Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	60
4.5.3. Deskripsi Variabel Persepsi Harga	62
4.5.4. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	64
4.6. Analisis Data	65
4.6.1. Outer Model	65
4.3.3 Inner Model	69
4.4 Pembahasan.....	72
4.6.2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	72
4.6.3. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	74
4.6.4. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	76
BAB V	79

KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1. Kesimpulan	79
5.2. Saran	80
DAFTAR USTAKA.....	82
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Toko dan Stand Bunga Segar Shanum Florist.....	3
Gambar 1. 2 Produk Toko Bunga Segar Shanum Florist.....	4
Gambar 1. 3 Instagram Toko Bunga Segar Shanum Florist dan ulasan di Instagram	5
Gambar 1. 4 Kritik Dan Saran Pelanggan Shanum Florist	8
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	33
Gambar 3. 1 Diagram Jalur Partial Least Square.....	48
Gambar 4. 1 Logo Toko Bunga Segar Shanum Florist.....	53
Gambar 4. 2 Hasil Pengujian Model PLS	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pendapatan Bersih Shanum Florist Dalam Satu Tahun.....	6
Tabel 1. 2 Harga yang ditawarkan Pesaing Shanum Florist	7
Tabel 3. 1 Instrumen Skala Likert.....	40
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	56
Tabel 4. 4 Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan	57
Tabel 4. 5 Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk.....	60
Tabel 4. 6 Hasil Jawaban Responden Variabel Persepsi Harga	62
Tabel 4. 7 Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	64
Tabel 4. 8 Outer Loading	65
Tabel 4. 9 Composite Reliability	66
Tabel 4. 10 Fornell-Larcker Criterion	67
Tabel 4. 11 Cross Loading	68
Tabel 4. 12 R square.....	69
Tabel 4. 13 Path Coefficients	71

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	85
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	83
Lampiran PLS.....	86

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO
BUNGA SEGAR SHANUM FLORIST DI KOTA TUBAN**

Oleh:

Dessy Anggelina Tiarakasih

21012010398/FEB/ EM

ABSTRAK

Industri bunga hias di Indonesia menunjukkan tren pertumbuhan yang signifikan dan semakin diminati oleh masyarakat. Banyaknya toko bunga yang bermunculan di berbagai kota, menawarkan beragam jenis bunga potong. Sektor ini memiliki potensi yang cerah untuk terus berkembang. Bunga potong dengan berbagai jenisnya juga memiliki nilai ekonomi tinggi, menjadikannya sebagai peluang usaha yang menjanjikan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Bunga Segar Shanum Florist di Kota Tuban.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuisioner online kepada responden yang dipilih menggunakan teknik Convenience Sampling dengan 112 responden. Data dianalisis menggunakan teknik Structural Equation Modelling berbasis Partial Least Square (SEM-PLS) dengan bantuan software SmartPLS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk berpengaruh positif dan non signifikan, dan Persepsi Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan; Kualitas Produk; Persepsi Harga; Kepuasan Pelanggan; Florist.