

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MITRA UMKM
CUKA CAP DUA BINTANG
DI CIAMPEA**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen Bisnis
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh :

ANTON SUGIHARTO

NIM : 2412008479



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2024**



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MITRA UMKM
CUKA CAP DUA BINTANG
DI CIAMPEA**

Oleh :

Nama : ANTON SUGIHARTO
NIM : 2412008479
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok pada tanggal 16 Agustus 2024

Dosen Pembimbing

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Hanantyo Dewanto, SP, MM

Drs. Henky Hendrawan, MM.,M.Si.

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ekonomi GICI

Prof. Dr Abdul Hamid, MS.



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MITRA UMKM
CUKA CAP DUA BINTANG
DI CIAMPEA**

Oleh :

Nama : ANTON SUGIHARTO
NIM : 2412008479
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 16 Agustus 2024
Waktu : 14.20 WIB s.d 15.40 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Sandi Noorzaman,S.Si., MM ()
Anggota : Altatit Dianawati,S.Si., MM ()

Mengetahui,
Ketua Jurusan

Drs. Hengky Hendrawan, M.M.,M.Si.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anton Sugiharto
NIM : 2412008479
Jurusan : Manajemen
No KTP : 3603122706870011
Alamat : Kp. Pancagalih RT.001 RW.003, Kel. Loji, Kec. Bogor Barat, Kota Bogor 16617

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Mitra UMKM Cuka Cap Dua Bintang Di Ciampea ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*)
2. Memberikan hak bebas royalti Non-Eksklusif kepada sekolah tinggi ilmu ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari bahwa pernyataan ini benar adanya.

Bogor, 16 Agustus 2024

ANTON SUGIHARTO

ABSTRAK

ANTON SUGIHARTO. NIM 2412008479. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Mitra UMKM Cuka Cap Dua Bintang Di Ciampea

Data penjualan Cuka Cap Dua Bintang yang mengalami naik turun tiap bulannya berpengaruh pada jumlah penjualan. Hal ini sebaiknya diperhatikan oleh perusahaan dengan menganalisis keluhan pelanggan seperti kualitas pelayanan dan harga. Menyadari pentingnya peran mitra UMKM dan dampak kepuasan mereka terhadap keuntungan, perusahaan mencoba mencari tahu apa yang dapat meningkatkan nilai mitra UMKM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan Mitra UMKM Cuka Cap Dua Bintang di Ciampea. Metode penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Populasi di dalam penelitian ini adalah Mitra UMKM yang telah membeli produk cuka cap dua bintang lebih dari dua kali. Responden sebanyak 100 orang. Metode analisis koefisien regresi berganda serta uji hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan secara simultan variabel harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mitra UMKM Cuka Cap Dua Bintang. Secara parsial variabel harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mitra UMKM Cuka Cap Dua Bintang. Secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mitra UMKM Cuka Cap Dua Bintang. Hal tersebut membuktikan bahwa apabila harga dan kualitas pelayanan yang diberikan produsen Cuka Cap Dua Bintang dapat memenuhi harapan maka akan tercipta kepuasan mitra UMKM Cuka Cap Dua Bintang.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Mitra

ABSTRACT

ANTON SUGIHARTO. NIM 2412008479. The Effect of Price and Service Quality on the Satisfaction Level of UMKM Partners of Cap Two Star Vinegar in Ciampea

Data on sales of Cuka Cap Dua Bintang, which fluctuates every month, has an effect on the number of sales. Companies should pay attention to this by analyzing customer complaints such as service quality and price. Recognizing the important role of MSME partners and the impact their satisfaction has on profits, companies try to find out what can increase MSME partners value.

This research aims to determine the effect of price and service quality on the level of satisfaction of Cuka Cap Dua Bintang UMKM Partners in Ciampea. This research method is quantitative. The sampling technique uses purposive sampling. The population in this study are MSME Partners who have purchased two-star branded vinegar products more than twice. Respondents were 100 people. Multiple regression coefficient analysis method and hypothesis testing.

The results of this research show that simultaneously the price and service quality variables have a significant effect on the satisfaction of MSME partners of Cuka Cap Two Bintang. Partially, the price variable has a significant effect on the satisfaction of MSME partners of Cuka Cap Dua Bintang. Partially, the service quality variable has a significant effect on the satisfaction of Cuka Cap Dua Bintang UMKM. This proves that if the price and quality of service provided by the Two Star Cap Vinegar producers can meet expectations, the satisfaction of MSME partners of Cuka Cap Dua Bintang will be created.

Keywords: Price, Service Quality, Partner Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT penulis panjatkan karena atas rahmat dan karunianya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Keberhasilan penulis dalam menyusun skripsi yang berjudul **“Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Mitra Umkm Cuka Cap Dua Bintang Di Ciampea ”** dan tentunya tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih terutama kepada berbagai pihak berikut ini:

1. Bapak Meldy Rifa'i, S.E., M.M selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr Abdul Hamid, MS. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Bapak Drs. Henky Hendrawan, MM.,M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Bapak Dr. Hanantyoko Dewanto, SP, MM. sebagai pembimbing yang dengan sabar memberikan bimbingannya, arahan dan masukan kepada penulis sehingga penulis dapat dengan mudah menyelesaikan proses penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah mengajar penulis dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.
6. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sabar dan sepuh hati.
7. Keluargaku tercinta yang selalu mendukung dan memberi semangat saat penyusunan ini.
8. Rekan-rekan mahasiswa yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita dan penuh warna serta cerita.
9. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan. Saran dan kritik yang bersifat membangun sangat kami harapkan. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan rasa terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan, rezeki dilancarkan serta badan yang selalu disehatkan. Aamiin.

Bogor , 16 Agustus 2024
Penulis,

ANTON SUGIHARTO
NIM: 2412008479

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	4
1.3. Pembatasan Masalah.....	4
1.4. Rumusan Penelitian	4
1.5. Tujuan Penelitian.....	4
1.6. Manfaat Penelitian	5
1.7. Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Landasan Teori	7
2.1.1. Manajemen Pemasaran	7
2.1.2. Harga.....	9
2.1.3. Kualitas Pelayanan	12
2.1.4. Kepuasan Pelanggan.....	14
2.2. Penelitian terdahulu	16
2.3. Kerangka Konseptual.....	19
2.4. Hipotesis.....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	21
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	21
3.2. Jenis Penelitian	21
3.3. Populasi dan Sampel.....	21
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.5. Definisi Operasional Variabel	24
3.5.1. Variabel Bebas	24
3.5.2. Variabel Terikat	26

3.6. Teknik Analisis Data	27
3.6.1. Uji Kualitas Data.....	27
3.6.2. Persamaan Regresi Linier Berganda	28
3.6.3. Uji Asumsi Klasik	29
3.6.4. Uji Hipotesis	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	33
4.1.1 Profil Perusahaan	33
4.1.2 Struktur Organisasi.....	34
4.2 Hasil Penelitian.....	35
4.2.1 Karakteristik Responden.....	35
4.2.2 Tanggapan Responden.....	37
4.2.3 Uji Kualitas Data.....	44
4.2.4 Uji Asumsi Klasik	47
4.2.5 Uji Hipotesis	51
4.2 Pembahasan.....	54
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	57
5.1 Simpulan	57
5.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Harga Pesaing Produsen Cuka di Ciampea.....	3
Tabel 1.2 Omset Penjualan dari bulan November 2023 – Februari 2024.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	21
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	26
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Usia.....	36
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Jenis Kelamin	36
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Pendidikan	36
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Penghasilan	37
Tabel 4.5 Angka Penafsiran	38
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Variabel Harga	38
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	40
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Mitra UMKM	43
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Harga.....	45
Tabel 4.10 Hasil Uji Kualitas Pelayanan	45
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Mitra	46
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 4.13 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov	47
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas	49
Tabel 4.15 Hasil Uji Glesjer	51
Tabel 4.16 Hasil Uji F	52
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	52
Tabel 4.18 Hasil Uji t.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	15
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual Penelitian	19
Gambar 4.1 Logo Cuka Cap Dua Bintang	33
Gambar 4.2 Botol Cuka Cap Dua Bintang Uk. 600ml	33
Gambar 4.3 Struktur Organisasi	34
Gambar 4.4 Histogram Uji Normalitas	48
Gambar 4.5 Normal P-Plot.....	48
Gambar 4.6 Hasil Uji Heterokedastisitas	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Penelitian	60
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	61
Lampiran 3 Tabulasi Data	64
Lampiran 4 Hasil Output SPSS	76
Lampiran 5 Kartu Bimbingan.....	92
Lampiran 6 Hasil Turn It In	93
Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup	94