

**HUBUNGAN ANTARA HARGA PRODUK, KUALITAS PRODUK
DAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN
PADA KFC CABANG SUNTER MALL TANJUNG PRIOK
JAKARTA UTARA**

SKRIPSI

OLEH :

RINI PURWATI

NPK : 211000126



**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA**

2015

**HUBUNGAN ANTARA HARGA PRODUK, KUALITAS PRODUK
DAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN
PADA KFC CABANG SUNTER MALL TANJUNG PRIOK
JAKARTA UTARA**

SKRIPSI

OLEH :

RINI PURWATI

NPK : 211000126



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

JAKARTA

2015

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

HUBUNGAN ANTARA HARGA PRODUK, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN PADA KFC CABANG SUNTER MALL TANJUNG PRIOK JAKARTA UTARA

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta,

Rini Purwati

211000126

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

HUBUNGAN ANTARA HARGA PRODUK, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN PADA KFC CABANG SUNTER MALL TANJUNG PRIOK JAKARTA UTARA

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI). Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Dra. Lilik Trianah, ME dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Jakarta, 20 Maret 2015

Menyetujui
Pembimbing,

Dra. Lilik Trianah, ME

Mengetahui
Kepala Program Studi S-1 Manajemen,

Drs. Budiono, M.Sc

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

HUBUNGAN ANTARA HARGA PRODUK, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN PADA KFC CABANG SUNTER MALL TANJUNG PRIOK JAKARTA UTARA

Telah diuji dalam sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STEI), pada tanggal **20 Maret 2015** dengan nilai **B**

Panitia Ujian Skripsi :

1.: Drs. Budiono, M.Sc (Kepala Prodi S-1 Manajemen)
2. : Drs. Sumitro, M.Sc (Sekretaris S-1 Manajemen)
3. : Dra. Lilik Trianah, ME (Pembimbing)
4. : Rama Chandra, SE. ME (Anggota Penguji)
5. : Ir. Diah Pranita Sari, MM (Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas berkat karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga segala macam kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini, peneliti sampaikan ucapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Ibu Dra. Lilik Trianah, ME, atas waktu dan kesabaran yang telah diberikan dalam membimbing pembuatan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, MSc, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
3. Bapak Drs. Budiono, MSc, selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
4. Bapak Drs. Sumitro, MSc, selaku Sekretaris Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
5. Segenap dosen di Program Studi S-1 Manajemen, STEI, atas ilmu yang telah diberikan selama penulis menyelesaikan studi.
6. Segenap Staff di Program Studi S-1 Manajemen, STEI, yang telah banyak membantu selama penulis menyelesaikan studi.
7. Mamah, Papah ku yang selalu memberikan nasihat serta dukungan moril dan materil.
8. Terima kasih untuk Kakak saya Bambang Santoso, yang sudah memberikan doa serta motivasinya selama penyusunan skripsi ini.
9. Terima kasih untuk Kakak Sepupu Nuryanti, yang sudah memberikan nasihat, doa serta motivasinya selama penyusunan skripsi ini.
10. Terima kasih untuk semua keluarga besarku yang selalu memberikan nasihat serta doanya.

11. Terima kasih buat Kekasih Hati Achmad Fadillah yang selalu mendampingi, mendukung serta membantu dalam pembuatan skripsi ini.
12. Terima kasih untuk teman seperjuangan saya Tiya Astiyanti dan Setyowati yang sudah membantu dan mendoakan selama penyusunan skripsi ini.
13. Bapak Wahyu Dwi H. Manager KFC Cabang Sunter Mall dan semua karyawan di KFC Cabang Sunter Mall yang telah banyak membantu dalam melakukan penelitian.

Penelitian menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnakan skripsi ini.

Jakarta,

Rini Purwati

211000126

Rini Purwati

NPK 211000126

Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :

Dra. Lilik Trianah, ME

**HUBUNGAN ANTARA HARGA PRODUK, KUALITAS PRODUK
DAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN
PADA KFC CABANG SUNTER MALL TANJUNG PRIOK
JAKARTA UTARA**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara harga produk, kualitas produk dan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada KFC Cabang Sunter Mall Tanjung Priok Jakarta Utara. Penelitian ini dilakukan di KFC Cabang Sunter Mall Tanjung Priok Jakarta Utara. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional. Penelitian ini menggunakan alat analisis koefisien korelasi parsial dan koefisien korelasi berganda serta pengujian hipotesis secara parsial dan simultan.

Hasil korelasi parsial untuk variabel harga produk dengan kepuasan konsumen sebesar 0,009, artinya hubungan kedua variabel tersebut sangat lemah. Untuk korelasi parsial kualitas produk dengan kepuasan konsumen sebesar 0,436, artinya hubungan antara kedua variabel tersebut sedang. Korelasi parsial untuk variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen sebesar 0,486, yang artinya hubungan antara kedua variabel tersebut adalah sedang. Sedangkan koefisien korelasi berganda sebesar 0,999, hal ini menunjukkan hubungan antara harga produk, kualitas produk, dan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen adalah sangat kuat dengan hubungan yang bersifat positif atau searah. Artinya bila harga produk, kualitas produk serta kualitas pelayanan yang diberikan baik maka kepuasan konsumen pun akan baik.

Hasil pengujian hipotesis parsial pertama tidak terdapat hubungan positif antara harga produk dengan kepuasan konsumen. Hasil pengujian hipotesis parsial kedua menunjukkan terdapat hubungan positif antara kualitas produk dengan kepuasan konsumen. Hasil pengujian hipotesis parsial ketiga kualitas pelayanan terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen. Sedangkan pengujian hipotesis secara simultan menunjukkan adanya hubungan positif antara harga produk, kualitas produk dan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen.

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

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PANITIA PENGUJI SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Masalah Penelitian	1
1.1.1. Latar belakang masalah	1
1.1.2. Perumusan masalah pokok penelitian	2
1.1.3. Spesifikasi masalah pokok penelitian.....	3
1.2. Kerangka Teori.....	3
1.2.1. Identifikasi variabel-variabel penelitian	3
1.2.2. Uraian konseptual tentang variabel.....	4
1.2.3. Hipotesis penelitian	5
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
1.3.1. Tujuan penelitian	5
1.3.2. Kegunaan penelitian	5

BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	6
2.1. Review Hasil Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Landasan Teori	9
2.2.1. Pengertian pemasaran.....	9
2.2.2. Pengertian pemasaran jasa.....	10
2.2.3. Pengertian produk.....	13
2.2.4. Pengertian harga produk.....	14
2.2.5. Pengertian kualitas produk	16
2.2.6. Pengertian pelayanan.....	18
2.2.7. Pengertian kualitas pelayanan	18
2.2.8. Pengertian kepuasan konsumen.....	20
BAB III PROSEDUR PENELITIAN	23
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	23
3.2. Strategi dan Metoda Penelitian	23
3.2.1. Strategi penelitian.....	23
3.2.2. Metoda penelitian	24
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	24
3.3.1. Populasi penelitian.....	24
3.3.2. Sampel penelitian	24
3.4. Unit-unit Analisis Penelitian	25
3.5. Metoda Pengumpulan Data	25
3.6. Instrumen Pengumpulan Data	26
3.7. Metoda Analisis Data	29
3.7.1. Pengolahan data.....	30
3.7.2. Penyajian data.....	30
3.8. Analisis Statistik Data	30
3.8.1. Analisa korelasi parsial.....	31
3.8.2. Analisa korelasi berganda.....	33
3.8.3. Pengujian hipotesis	33

BAB IV HASIL PENELITIAN.....	36
4.1. Deskripsi Perusahaan	36
4.1.1. Visi dan misi perusahaan.....	37
4.2. Deskripsi Responden dan Data	38
4.2.1. Deskripsi responden	38
4.2.2. Deskripsi data	39
4.3. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	41
4.3.1. Uji validitas	41
4.3.2. Uji reliabilitas	44
4.4. Analisis Statistik Data	47
4.4.1. Analisa korelasi parsial.....	47
4.4.2. Analisa korelasi berganda.....	49
4.4.3. Pengujian hipotesis	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	52
5.1. Kesimpulan.....	52
5.2. Saran.....	53

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Nilai Pernyataan dan Bobot	27
Tabel 3.2. Indikator Variabel Harga Produk, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Kondumen.....	28
Tabel 3.3. Interpretasi Koefisien Korelasi.....	31
Tabel 4.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
Tabel 4.3. Ringkasan Hasil Uji Validitas Variabel Harga Produk	41
Tabel 4.4. Ringkasan Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	41
Tabel 4.5. Ringkasan Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	42
Tabel 4.6. Ringkasan Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	43
Tabel 4.7. Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas Harga Produk	44
Tabel 4.8. Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk	45
Tabel 4.9. Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	46
Tabel 4.10. Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen	47
Tabel 4.11. Korelasi Parsial Harga Produk dengan Kepuasan Konsumen ...	48
Tabel 4.12. Korelasi Parsial Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen	48
Tabel 4.13. Korelasi Parsial Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen	49
Tabel 4.14. Korelasi Berganda	50

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1. Diagram Skala Likert Variabel Harga Produk	39
Gambar 4.2. Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Produk	40
Gambar 4.3. Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Pelayanan	40
Gambar 4.4. Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan Konsumen	41

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** Kuesioner
- Lampiran 2** Tabulasi Skor Variabel Harga Produk
- Lampiran 3** Tabulasi Skor Variabel Kualitas Produk
- Lampiran 4** Tabulasi Skor Variabel Kualitas Pelayanan
- Lampiran 5** Tabulasi Skor Variabel Kepuasan Konsumen
- Lampiran 6** Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga Produk
- Lampiran 7** Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk
- Lampiran 8** Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan
- Lampiran 9** Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen
- Lampiran 10** Hasil Uji Korelasi Parsial Variabel Harga Produk
- Lampiran 11** Hasil Uji Korelasi Parsial Variabel Kualitas Produk
- Lampiran 12** Hasil Uji Korelasi Parsial Variabel Kualitas Pelayanan
- Lampiran 13** Hasil Uji Korelasi Berganda
- Lampiran 14** Daftar Riwayat Hidup