

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN
(Studi Kasus pada Rumah Makan Ayam Bakar Protokol)**

SKRIPSI

DIECKY BAGUS RADETE

21197600011



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN**

(Studi Kasus pada Rumah Makan Ayam Bakar Protokol)

SKRIPSI

DIECKY BAGUS RADETE

2119760011



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

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

2021


PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus pada Rumah Makan Ayam Bakar Protol)**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana 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 STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, Agustus 2021
Yang membuat pernyataan


Diecky Bagus Radete
NPK. 21197600011

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus pada Rumah Makan Ayam Bakar Protokol)**

Oleh:

DIECKY BAGUS RADETE

21197600011

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan dari Bapak Ir. Ginanjar Syamsuar, ME dan diketahui oleh Kepala Program Studi S1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai Skripsi pada Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, Agustus 2021

Pembimbing



Ir. Ginanjar Syamsuar, ME

Kepala Prodi S1 Manajemen



Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc

HALAMAN PENGESAHAN


Skripsi dengan judul :


**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus pada Rumah Makan Ayam Bakar Protokol)**


telah diuji dalam suatu sidang Skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal **11 Agustus 2021** dengan nilai **A**.

Panitia Ujian Skripsi

1.   ; Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc
(Kepala Program Studi S1 Manajemen)

2.  ; Ir. Gimangjar Syamsuar, ME.
(Pembimbing)

3.  ; Dr. Dian Surya Sampurna, SE., MM
(Anggota Penguji)

4.  ; Rama Chandra, SE., ME
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

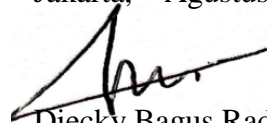
Puji syukur dipanjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini saya mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT dan menyampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc selaku Kepala Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia sekaligus Pembimbing Skripsi yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi.
2. Bapak Drs. Ridwan Maronrong M.Sc., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
3. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah mendidik dan mencurahkan ilmunya kepada penulis.
4. Kepada orang tua Mama dan Bapak yang sudah mendukung dalam penulisan skripsi ini dan selalu mendoakan agar cepat selesai dalam kuliah.
5. Teman-teman kuliah yang selalu memotivasi saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan kepada semua pihak yang telah membantu. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi terciptanya kesempurnaan dalam penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, Agustus 2021



Diecky Bagus Radete
NPK 21197600011

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Diecky Bagus Radete
NPM : 21197600011
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus pada Rumah Makan Ayam Bakar Protokol)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : Agustus 2021

Yang menyatakan,



Diecky Bagus Radete

Nama : Diecky Bagus Radete
NPM : 21197600011
Program Studi : Sarjana Manajemen

Dosen Pembimbing:
Ir. Ginanjar Syamsuar, ME

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus pada Rumah Makan Ayam Bakar Protol)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen, serta pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen Ayam Bakar Protol.

Metode pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode survei dengan menggunakan koesioner serta sampel terpilih ditentukan dengan cara teknik *insidental sampling*. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen rumah makan ayam bakar protol dan sample berjumlah 71 orang. Selanjutnya dianalisis dengan metode analisis Regresi Linier Berganda menggunakan perangkat lunak statistic SPSS versi 26.0.

Hasil analisis menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen secara parsial dengan nilai signifikansi sebesar $0,237 > 0,05$ (taraf signifikansi), kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen secara parsial dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ (taraf signifikansi), harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen secara parsial dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ (taraf signifikansi), dan secara simultan kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ (taraf signifikansi).

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

Name : Diecky Bagus Radete

Supervisor :

NPM : 21197600011

Ir. Ginanjar Syamsuar, ME

Study Program : Degree of Management

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY AND PRICES
ON CONSUMER SATISFACTION
(Case Study on Protol Grilled Chicken Restaurant)***

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of product quality on consumer satisfaction, the effect of service quality on consumer satisfaction, the effect of price on consumer satisfaction, and the effect of product quality, service quality and price on consumer satisfaction of Protol Grilled Chicken.

The data collection method used in this study is a survey method using a questionnaire and the selected sample is determined by incidental sampling technique. The population in this study were consumers of protol grilled chicken restaurants and the sample amounted to 71 people. Furthermore, it was analyzed using the Multiple Linear Regression analysis method using SPSS statistical software version 26.0.

The results of the analysis show that there is an effect of product quality on consumer satisfaction partially with a significance value of $0.237 > 0.05$ (significance level), service quality partially affects customer satisfaction with a significance value of $0.000 < 0.05$ (significance level), price partially affect customer satisfaction with a significance value of $0.000 < 0.05$ (significance level), and simultaneously product quality, service quality and price affect consumer satisfaction with a significance value of $0.000 < 0.05$ (significance level).

Keywords: Product Quality, Service Quality, Product Prices and Consumer Satisfaction.

DAFTAR ISI

Halaman Judul	ii
Pernyataan Keaslian Skripsi	iii
Persetujuan Pembimbing	iv
Halaman Pengesahan.....	v
Kata Pengantar	vi
Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi	vii
Abstrak	viii
Abstract	ix
Daftar Isi	x
Daftar Gambar	xiii
Daftar Tabel.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	5
2.2. Landasan Teori	11
2.2.1. Pengertian Pemasaran	11
2.2.2. Pengertian Jasa	12
2.2.3. Kualitas Produk	13
2.2.4. Kualitas Pelayanan	15
2.2.5 Harga	16
2.2.6 Kepuasan Konsumen	18
2.3. Hubungan Antar Variabel Penelitian	20
2.3.1 Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen	20
2.3.2 Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	20
2.3.3 Harga dengan Kepuasan Konsumen	21

2.3.4 Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga dengan Kepuasan Konsumen	21
2.4 Pengembangan Hipotesis	21
2.5 Kerangka Pemikiran	22
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Strategi Penelitian	23
3.2. Populasi dan Sampel	23
3.2.1. Populasi Penelitian	23
3.2.2. Sampel Penelitian.....	24
3.3. Metode Pengumpulan Data	24
3.4. Operasionalisasi Variabel (O-Var)	25
3.5. Metode Analisis Data	27
3.5.1. Metode Pengolahan Data	27
3.5.1.1 Uji Validitas	27
3.5.1.2 Uji Reliabilitas	28
3.5.2. Metode Analisis Statistik Data	28
3.5.3. Uji Asumsi Klasik	28
3.5.3.1 Uji Normalitas	28
3.5.3.2 Uji Heteroskedastisitas	29
3.5.3.3 Uji Multikolinearitas	30
3.5.3.4 Uji Autokorelasi	30
3.5.4. Analisis Regresi Liner Berganda	31
3.5.5. Koefisien Determinasi	32
3.5.6. Uji Hipotesis	33
BAB IV METODE PENELITIAN	
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	36
4.2. Deskripsi Responden	36
4.2.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
4.2.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	37
4.2.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
4.2.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pembelian	38
4.3. Uji Instrumen	39

4.3.1. Uji Validitas	39
4.3.2. Uji Reliabilitas	41
4.4. Uji Asumsi Klasik	42
4.4.1. Uji Normalitas	42
4.4.2. Uji Heteroskedastisitas	43
4.4.3. Uji Multikolinearitas	44
4.4.4. Uji Autokorelasi	45
4.5. Analisis Regresi Linier Berganda	46
4.6. Koefisien Determinasi (R^2)	46
4.7. Uji Hipotesis	49
4.7.1. Hasil Uji t (Parsial)	49
4.7.2. Hasil Uji F (Simultan)	50
4.8. Temuan Hasil Penelitian	51
4.8.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	51
4.8.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	52
4.8.3. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	52
4.8.4. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	53
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan	54
5.2. Saran	55
DAFTAR REFERENSI	56
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	22
Gambar 3.1 Kerangka Tahapan Analisis Regresi Linear Berganda	35
Gambar 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Gambar 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	37
Gambar 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
Gambar 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pembelian	39

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Nilai Skala Likert	25
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel (O-Var)	25
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel (O-Var) Lanjutan	26
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	40
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	40
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	41
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	41
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	42
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas Data	43
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	44
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas	45
Tabel 4.9 Hasil Uji Autokorelasi	45
Tabel 4.10 Hasil Perhitungan Regresi Berganda	46
Tabel 4.11 Hasil Koefisien Determinasi Parsial	47
Tabel 4.12 Hasil Koefisien Determinasi Simultan	49
Tabel 4.13 Hasil Uji Parsial	50
Tabel 4.14 Hasil Uji Simultan	51