

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN BAKSO BOEDJANGAN CABANG
JAKARTA PUSAT**

SKRIPSI

**DIAH ISTIANI
2117000014**



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

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN BAKSO BOEDJANGAN CABANG
JAKARTA PUSAT**

SKRIPSI

**DIAH ISTIANI
2117000014**



**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 kesungguhan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BAKSO
BOEDJANGAN CABANG JAKARTA PUSAT

yang disusun guna melengkapi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Strata-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bahwa skripsi ini bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiasi hasil skripsi orang lain baik yang sudah di publikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia maupun di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian dengan acuan yang dicantumkan sumbernya. Apabila dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur-unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 16 Agustus 2021



Diah Istiani
NPM 2117000014

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BAKSO
BOEDJANGAN CABANG JAKARTA PUSAT

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan untuk mendapatkan Sarjana Manajemen (SM), pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Rama Chandra, SE.,ME dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Jakarta, 16 Agustus 2021

Pembimbing,



Rama Chandra, SE, ME

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Muhammad Ramaditya, BBA., MSc.





HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BAKSO BOEDJANGAN CABANG
JAKARTA PUSAT

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 16 Agustus 2021 dengan nilai A

Panitia Ujian Karya Ilmiah:

1.  Muhammad Ramaditya, BBA., MSc
(Kaprodi S-1 Manajemen)
2.  Rama Chandra, SE, ME
(Pembimbing)
3.  Farmansjah Maliki, SE., MM
(Penguji I)
4.  Irfan Polem, SE., MM
(Penguji II)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT berkat karuniaNya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Bakso Boedjangan Cabang Jakarta Pusat” sebagai bentuk persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan dan dukungan sehingga penelitian ini dapat selesai. Ucapan terima kasih ini peneliti tujukan kepada:

1. Bapak Rama Chandra, SE.,ME selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Farmansjah Maliki, SE., MM dan Bapak Irfan Polem, SE., MM selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., MSc selaku Kepala Program S-1 Manajemen.
5. Seluruh dosen sekolah Tinggi Ilmu ekonomi Indonesia yang telah memberikan ilmu dan bimbingannya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi.
6. Pihak Restoran Bakso Boedjangan yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang peneliti perlukan.
7. Kepada Orang Tua (Bapak Nardi Utomo dan Ibu Suprihatini) serta kakak (Susi Lestari, Sri Winarsih, dan Tri Wahyudi), dan semua keluarga yang selalu memberikan doa, dorongan dan semangat selama menyelesaikan skripsi ini

8. Kepada Sahabat (Citra Cahyaningrum, Fani Rahmasari, Nur Fitriana, Lani Anggraini, Supriyati, Diana Sefti Lora, dan Reka Agustina) yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan, Untuk itu, peneliti mengharap kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 16 Agustus 2021



Diah Istiani
NPM 21170000014

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Diah Istiani
NPM : 21170000014
Program studi : S-1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

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

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BAKSO
BOEDJANGAN CABANG JAKARTA PUSAT

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 16 Agustus 2021

Yang menyatakan,



Diah Istiani
NPM 21170000014

Diah Istiani

Dosen Pembimbing

NPM: 21170000014

Rama Chandra, SE., ME

Program Studi S-1 Manajemen

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BAKSO
BOEDJANGAN CABANG JAKARTA PUSAT

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Restoran Bakso Boedjangan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode pengumpulan data kuesioner. Sampel yang diambil adalah pelanggan yang pernah bertransaksi atau membeli di Bakso Boedjangan Cabang Jakarta Pusat bulan April dan Mei 2021 dengan jumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Penelitian ini menggunakan analisis jalur dengan metode Partial Least Square menggunakan WarpPLS 7.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

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

Diah Istiani

Advertiser

NPM: 2117000014

Rama Chandra, SE., ME

Program Studi S-1 Manajemen

THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, PRICE, AND SERVICE QUALITY
ON CUSTOMER SATISFACTION OF MEATBALL BOEDJANGAN
PROCLAMATION BRANCH

ABSTRACK

This research aims to find out the effect of product quality, price, and quality of service on customer satisfaction Bakso Boedjangan Restaurant.

The type of research used is quantitative research using questionnaire data collection method. The samples taken were customers who had transacted or purchased at Bakso Boedjangan Central Jakarta branch in April and May 2021 with a total of 100 respondents. The technique of taking samples using purposive sampling. This study used path analysis with Partial Least Square method using warpPLS 7.0.

The results showed that product quality and service quality had an effect on customer satisfaction. Product quality affects on customer satisfaction, service quality affects on customer satisfaction, while price does not affect on customer satisfaction.

Keywords: Product Quality, Price, Service Quality, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Review Hasil Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori.....	11
2.2.1 Pemasaran.....	11
2.2.2 Manajemen Pemasaran.....	12
2.2.3 Bauran Pemasaran.....	12
2.2.3.1 Pengertian Produk.....	14
2.2.3.2 Tingkatan Produk.....	14
2.2.3.3 Kualitas Produk.....	15
2.2.3.4 Hierarki produk.....	16
2.2.4 Harga.....	16
2.2.4.1 Indikator harga.....	17
2.2.4.2 Kebijakan penetapan harga.....	18
2.2.4.3 Peranan harga.....	19

2.2.5	Kualitas Pelayanan	20
2.2.5.1	Dimensi kualitas pelayanan.....	21
2.2.5.2	Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan	211
2.2.6	Kepuasan Pelanggan	23
2.2.6.1	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	23
2.2.6.2	Faktor pendorong terhadap kepuasan.....	24
2.3.	Keterkaitan Antar Variabel Penelitian.....	25
2.3.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	255
2.3.2	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	26
2.3.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	26
2.4.	Kerangka konseptual penelitian	266
2.5.	Hipotesis Pengembangan	27
BAB III METODE PENELITIAN.....		28
3.1	Strategi Penelitian.....	28
3.2	Populasi dan Sampel	28
3.3	Data dan Metode Pengumpulan Data	29
3.4	Teknik Pengumpulan Data	30
3.5	Operasionalisasi Variabel.....	30
3.6	Metode Analisis Data	33
3.6.1	Statistik Deskriptif	33
3.6.1.1	Karakteristik Responden.....	33
3.6.1.2	Analisis Jawaban Responden.....	33
3.6.2	Analisis Jalur	34
3.6.2.1	Analisis Outer Model.....	36
3.6.2.2	Analisis Iner Model.....	37
3.6.2.3	Uji Hipotesis.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		40
4.1	Deskripsi objek penelitian	40
4.2	Analisis Statistika Deskriptif.....	42
4.2.1	Deskripsi Responden.....	42
4.2.2	Deskripsi Jawaban Responden.....	43
4.2.2.1	Deskripsi Variabel.....	43

4.2.2.2	Indeks Persepsi Kualitas Produk.....	43
4.2.2.3	Indeks Persepsi harga.....	45
4.2.2.4	Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan.....	45
4.2.2.5	Indeks Persepsi Kepuasan Pelanggan.....	47
4.3	Analisis Jalur	48
4.3.1	Model Pengukuran (Outer Model).....	48
4.3.2	Analisis Inner Model.....	50
4.3.3	Uji Hipotesis dan Analisis Pengaruh Langsung.....	51
4.4	Rangkuman Hasil Penelitian	54
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		55
5.1	Simpulan.....	55
5.3	Saran.....	55
DAFTAR REFERENSI.....		56

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Penilaian Skala Likert.....	29
Tabel 3.2. Indikator Kualitas Produk.....	31
Tabel 3.3. Indikator Harga.....	32
Tabel 3.4. Indikator Kualitas Pelayanan.....	32
Tabel 3.5. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	33
Tabel 4.1. Deskripsi Menu Bakso Boedjangan Cabang Jakarta Pusat.....	40
Tabel 4.2. Deskripsi Koresponden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.....	42
Tabel 4.3. Indeks Persepsi Skor Rata-Rata Variabel Kualitas Produk.....	44
Tabel 4.4. Indeks Persepsi Skor Rata-Rata Variabel Harga.....	45
Tabel 4.5. Indeks Persepsi Skor Rata-Rata Variabel Kualitas Pelayanan.....	46
Tabel 4.6. Indeks Persepsi Skor Rata-Rata Variabel Kepuasan Pelanggan.....	47
Tabel 4.7. Nilai Loading Variabel Reflektif.....	48
Tabel 4.8. Composite Reliability.....	49
Tabel 4.9. Square Roots Of Average Variances Extracted (AVEs).....	49
Tabel 4.10. Model Fit Indeks.....	50
Tabel 4.11. R-Squared Contributions.....	50
Tabel 4.12. Koefisien Jalur dan Koefisien Determinasi.....	52
Tabel 4.13. Koefisien Jalur dan Koefisien Determinasi.....	53
Tabel 4.14. Koefisien Jalur dan Koefisien Determinasi.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian.....	27
Gambar 4.1. Gambar Hasil penelitian.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	58
Lampiran 2. Tabulasi Item Kuesioner.....	62
Lampiran 3. Data Sample.....	64
Lampiran 4. Output Warp PLS7.0.....	68
Lampiran 5. Surat Keterangan Penelitian.....	73
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup Peneliti.....	74