

**PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK, HARGA,
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus pada Restoran Nominomi Delight Cabang Pemuda)**

SKRIPSI

**LOLA NOVITA CHAERUNNISA
2114000409**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

**PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK, HARGA, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus pada Restoran Nominomi Delight Cabang Pemuda)**

SKRIPSI

**LOLA NOVITA CHAERUNNISA
2114000409**



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

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK, HARGA, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus pada Restoran Nominomi Delight Cabang Pemuda)**

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah 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, 17 September 2019



LOLA NOVITA CHAERUNNISA
NPM 2114000409

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

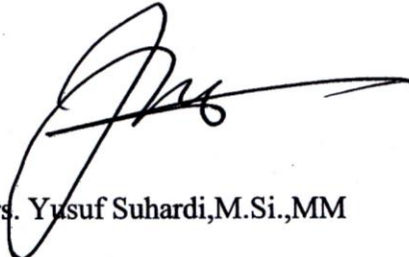
**PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK, HARGA, DAN
KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus pada Restoran Nominomi Delight Cabang Pemuda)**

Dibuat untuk melengkapi sebagaimana persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Drs. Yusuf Suhardi, M.Si., MM dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata 1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.


Jakarta, 17 September 2019

Pembimbing,

Kepala Prodi S-1 Manajemen,



Drs. Yusuf Suhardi, M.Si., MM



Drs. Sumitro, M.Sc




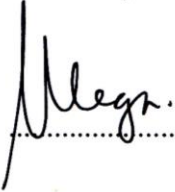
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK, HARGA, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus pada Restoran Nominomi Delight Cabang Pemuda)**

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 17-September-2019 dengan nilai **B+**

Panitia Ujian Skripsi

1. ; Drs. Sumitro, M.Sc
(Kepala Prodi S-1 Manajemen)
2. ; Drs. Yusuf Suhardi, M.Si., MM
(Pembimbing)
3. ; Drs. Sumitro, M.Sc
(Penguji 1)
4. ; HJ. Megayani, SE., MM
(Penguji 2)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan nikmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak Drs. Yusuf Suhardi, M.Si., MM selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc dan Ibu HJ. Megayani, SE., MM selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran penyusunan skripsi ini.
3. Bapak H. Agustian Burda, BSBA, MBA, selaku ketua Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta (YPFJ).
4. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
5. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc, selaku ketua Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
6. Segenap dosen di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), atas ilmu yang telah diberikan selama masa perkuliahan sampai penulis menyelesaikan studi.
7. Untuk kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan kasih sayang, semangat, nasihat, kepercayaan yang begitu besar, baik material maupun moral, serta selalu mendoakan penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk adik tercinta Nurhaniffah S.Pd dan Moch Gamma Al-Hakim untuk doa dan dorongan semangat sampai penulis menyelesaikan skripsi ini.

9. Untuk orang terdekat Ahmad Rizqal Azizan yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan semangat yang tiada henti selama penyusunan skripsi ini.
10. Untuk sahabat-sahabat seperjuangan Bayu, Bima, Irham Chrissantoso SE, Ika, Dhiko, Marshel, Winne yang saling mempejuangkan dan memberikan pengalaman yang tak terlupakan selama penyusunan skripsi
11. Untuk sahabat-sahabat jauh Asia Nur syahida Amd, Aliyah Wachdaniyah S.Pd, Yauma Yollanda, Herni Maesaroh yang telah mendukung, memberikan semangat, dan membantu menyelesaikan skripsi ini.
12. Untuk teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah mendoakan atas penyelesaian skripsi ini.

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

Jakarta, 17 September 2019

LOLA NOVITA CHAERUNNISA
NPM 2114000409

HALAMAN PERNYATAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Lola Novita Chaerunnisa
NPM : 2114000409
Program Studi : S-1 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 DIFERENSIASI PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus pada Nominomi Delight Cabang Pemuda)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengolah 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 : DKI Jakarta
Pada Tanggal : 17 September 2019

Yang menyatakan,

Lola Novita Chaerunnisa

Lola Novita Chaerunnisa NPK: 2114000409 Program Studi S-1 Manajemen	Dosen Pembimbing: Drs. Yusuf Suhardi, M.Si., MM
---	--

**PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK, HARGA, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus pada Nominomi Delight Cabang Pemuda)**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh langsung diferensiasi produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Studi kasus pada Restoran Nominomi Delight Cabang Pemuda.

Penelitian ini menggunakan data primer dengan penyebaran kuisioner. Populasi dalam penelitian ini adalah para pelanggan yang lebih dari 2x datang dan mengkonsumsi menu makanan Nominomi Delight Cabang Pemuda dengan jumlah sampel 100 responden menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis menggunakan koefisien determinasi dengan metode pengolahan data menggunakan *software* SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versi 22.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel diferensiasi produk (X_1) berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian variabel harga (X_2) berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dan variabel kualitas pelayanan (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa diferensiasi produk, harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata kunci : Diferensiasi Produk, Harga, Kualitas Pelayanan Dan
Kepuasan Pelanggan.**

Lola Novita Chaerunnisa NPK: 2114000409 Management Study Program S-1	Supervisor : Drs. Yusuf Suhardi,M.Si.,MM
THE EFFECT OF PRODUCT, PRICE, AND DIFFERENCE QUALITY OF SERVICE TO CUSTOMER SATISFACTION (Case Study on Nominomi Delight Cabang Pemuda)	
<p>ABSTRACT</p> <p>The purpose of this study was to determine the direct effect of product differentiation, price and service quality on customer satisfaction. Case study at Nominomi Delight Cabang Pemuda Restaurant.</p> <p>This study uses primary data by distributing questionnaires. The population in this study were customers who more than 2x came and consumed the Nominomi Delight Youth Branch food menu with a sample of 100 respondents using a purposive sampling technique. The analysis uses the coefficient of determination with the data processing method using SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) version 22.0.</p> <p>The results of this study indicate that the product differentiation variable (X1) has a significant and significant effect on customer satisfaction. Then the price variable (X2) influences and is significant on customer satisfaction. And service quality variable (X3) has a significant effect on customer satisfaction. From this study it can be concluded that product differentiation, price, and service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction.</p>	
Keywords: product differentiation, price, service quality and customer satisfaction.	

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	5
2.1. Review Hasil Peneliti Terdahulu	5
2.2. Landasan Teori	11
2.2.1. Pemasaran	11
2.2.2. Manajemen Pemasaran.....	12
2.2.3. Bauran Pemasaran.....	12
2.2.4. Pengertian Produk	14
2.2.5. Diferensiasi Produk.....	16
2.2.6. Harga	17

2.2.7.	Kualitas Pelayanan.....	18
2.2.8.	Kepuasan Pelanggan.....	19
2.3.	Hubungan antar Variabel Penelitian.....	20
2.3.1.	Pengaruh Diferensiasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	20
2.3.2.	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	20
2.3.3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	20
2.3.4.	Pengaruh Diferensiasi Produk, Harga, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	21
2.4.	Kerangka Pemikiran.....	21
2.5.	Hipotesis Penelitian.....	22
BAB III STRATEGI PENELITIAN.....		23
3.1.	Strategi Penelitian.....	23
3.2.	Populasi dan Sampel penelitian.....	23
3.2.1.	Populasi Penelitian.....	23
3.2.2.	Sampel Penelitian.....	24
3.3.	Data dan Metode Pengumpulan Data.....	25
3.3.1.	Data Primer.....	25
3.3.2.	Data Sekunder.....	25
3.4.	Operasional variabel.....	25
3.5.	Metode Analisis Data.....	28
3.5.1.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	29
3.5.2.	Cara Pengolahan Data.....	29
3.5.3.	Cara Penyajian Data.....	30
3.5.4.	Analisis Statistik Data.....	30
3.6.	Pengujian Hipotesis.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		33
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian.....	33
4.2.	Deskripsi Data Responden.....	35
4.3.	Deskripsi Data.....	36

4.3.1.	Diferensiasi Produk.....	36
4.3.2.	Harga.....	37
4.3.3.	Kualitas Pelayanan.....	37
4.3.4.	Kepuasan Pelanggan.....	38
4.4.	Hasil Pengujian Instrument Penelitian.....	39
4.4.1	Uji Validitas.....	39
4.4.2	Uji Reliabilitas.....	41
4.5.	Analisis Statistik Data.....	43
4.5.1.	Uji Determinasi Parsial.....	43
4.5.2.	Uji Determinasi Berganda (Simultan).....	45
4.6.	Pengujian Hipotesis.....	46
4.6.1.	Uji Pengaruh Parsial (Uji T).....	46
4.6.2.	Uji Pengaruh Serempak (Uji F).....	47
4.7.	Temuan Hasil Penelitian.....	48
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		51
5.1.	Simpulan.....	51
5.2.	Saran.....	52
5.3.	Keterbatasan Penelitian.....	52
5.4.	Pengembangan Penelitian Selanjutnya.....	52
DAFTAR REFERENSI.....		53

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Alternatif Jawaban Responden.....	25
Tabel 3.2. Variabel Penelitian dan Indikator Penelitian.....	26
Tabel 4.1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4.2. Data Responden Berdasarkan Usia	35
Tabel 4.3. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	36
Tabel 4.4. Uji Validitas Variabel Diferensiasi Produk	39
Tabel 4.5. Uji Validitas Variabel Harga.....	40
Tabel 4.6. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	40
Tabel 4.7. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	41
Tabel 4.8. Uji Reabilitas Variabel Diferensiasi Produk	42
Tabel 4.9. Uji Reabilitas Variabel Harga	42
Tabel 4.10. Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	42
Tabel 4.11. Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan	43
Tabel 4.12. Koefisien Determinasi Parsial Diferensiasi Produk.....	43
Tabel 4.13. Koefisien Determinasi Parsial Harga	44
Tabel 4.14. Koefisien Determinasi Parsial Kualitas Pelayanan	44
Tabel 4.15. Koefisien Determinasi Parsial Berganda	45
Tabel 4.16. Hasil Pengujian Secara Parsial (Uji-T)	46
Tabel 4.17. Hasil Pengujian Secara Berganda (Uji-F).....	47

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran	21
Gambar 4.1. Diagram Skala Likert Diferensiasi Produk	37
Gambar 4.2. Diagram Skala Likert Harga.....	37
Gambar 4.3. Diagram Skala Likert Kualitas Pelayanan.....	38
Gambar 4.4. Diagram Skala Likert Kepuasan Pelanggan	38
Gambar 4.5. Bagan Hasil Penelitian	48

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	53
Lampiran 2. Tabulasi Skor Difrensiasi Produk (X_1).....	57
Lampiran 3. Tabulasi Skor Harga (X_2)	60
Lampiran 4. Tabulasi Skor Kualitas Pelayanan (X_3)	63
Lampiran 5. Tabulasi Skor Kepuasan Pelanggan (Y).....	66
Lampiran 6. Uji Validitas Diferensiasi Produk (X_1).....	69
Lampiran 7. Uji Validitas Harga (X_2)	70
Lampiran 8. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_3).....	71
Lampiran 9. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	72
Lampiran 10. Uji Reliabilitas Diferensiasi Produk (X_1)	73
Lampiran 11. Uji Reliabilitas Harga (X_2)	74
Lampiran 12. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X_3)	75
Lampiran 13. Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)	76
Lampiran 14. Uji Korelasi Parsial Diferensiasi Produk (X_1).....	77
Lampiran 15. Uji Korelasi Parsial Harga (X_2)	78
Lampiran 16. Uji Korelasi Parsial Kualitas Pelayanan (X_3).....	79
Lampiran 17. Model Summary_	80
Lampiran 18. Uji Hipotesis Parsial (Uji-t).....	81
Lampiran 19. Uji Hipotesis Simultan (Uji-F)	82
Lampiran 20. Daftar Riwayat Hidup Peneleiti.....	85