

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Pada Rocket Chicken di Desa Belik)**



SKRIPSI

Manarul Hidayat

1802010124

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2022**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Pada Rocket Chicken di Desa Belik)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memenuhi gelar Sarjana Manajemen

Manarul Hidayat

1802010124

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Pada Rocket Chicken di Desa Belik)**



SKRIPSI

Manarul Hidayat

1802010124

Diperiksa Dan Disetujui Oleh:
Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Totok Haryanto", is written over the name and NIK of the supervisor.

**Totok Haryanto, S.E., MM
NIK.2160729**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Manarul Hidayat
NIM : 1802010124
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Purwokerto, 22 Agustus 2022
yang membuat pernyataan



Manarul Hidayat




HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Manarul Hidayat
NIM : 1802010124
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
judul : Pengaruh harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen
(studi pada konsumen Rocket Chicken di Desa Belik)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan dewan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Totok Haryanto, S.E., MM ()
Anggota 1 : Dra. Tri Septin Muji R., M.Si ()
Anggota 2 : Yudhistira Pradhipta A., S.E., MM ()

Ditetapkan di : Purwokerto
tanggal : 11 agustus 2022

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



Dr. Hj. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si

NIK. 2160187

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika universitas muhammadiyah purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Manarul Hidayat
NIM : 1802010124
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
jenis karya : Skripsi

menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti NonEksklusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada Rocket Chicken di Desa Belik)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Dibuat di : purwokerto
pada tanggal : 11 Agustus 2022
yang menyatakan



Manarul Hidayat

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.”

(Q.S Al-Insyirah: 5-6)

Visi tanpa eksekusi adalah halunisasi.

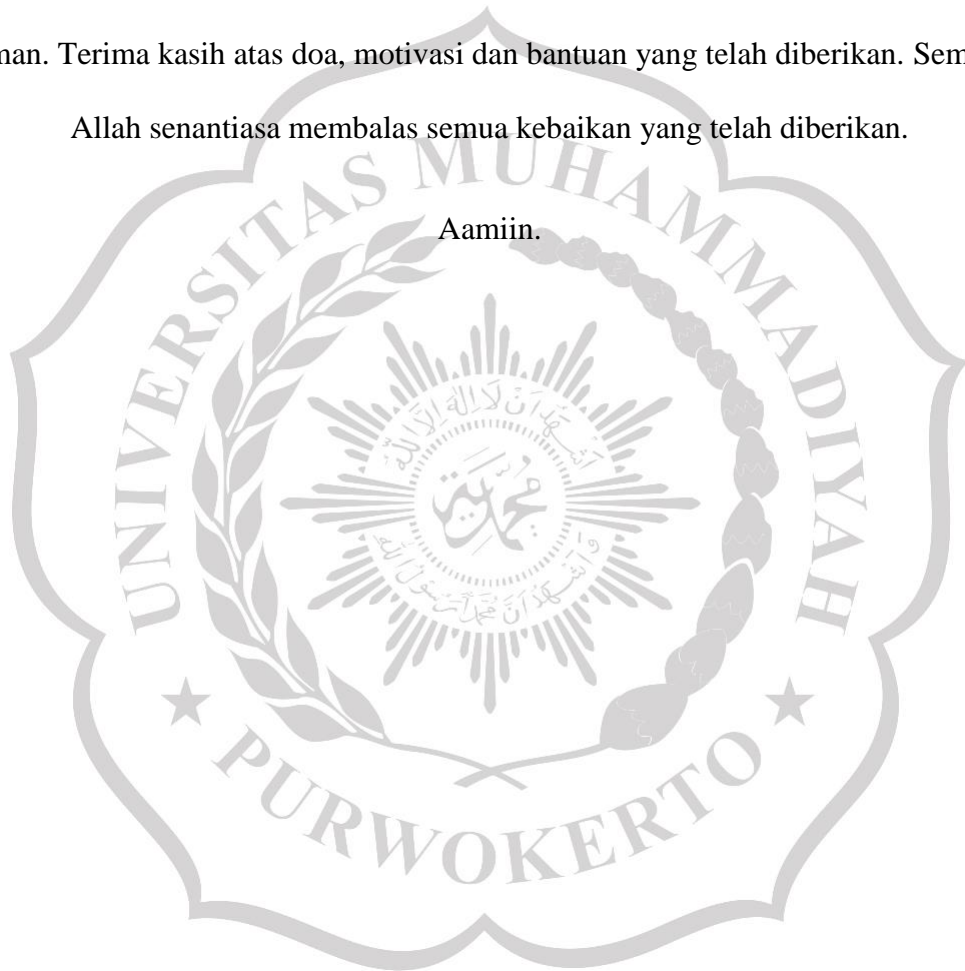


PERSEMBAHAN

Dengan penuh kerendahan hati dan tetap semangat, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada orang-orang yang sangat berjasa dan sangat penting bagi penulis.

Untuk kedua orang tua penulis, Bapak dan Ibu, beserta kakak tercinta dan teman-teman. Terima kasih atas doa, motivasi dan bantuan yang telah diberikan. Semoga Allah senantiasa membalas semua kebaikan yang telah diberikan.

Aamiin.



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat, rahmat serta karuniaNya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangat penting bagi saya. Oleh karena itu, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Jebul Suroso, S.Kep., Ns., M.Kep. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto;
2. Dr. Naelati Tubastuvi, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto;
3. Drs. Suyoto, M.Si selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto;
4. Hermin Endratno, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto;
5. Totok Haryanto, SE., M.M Selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah dengan sabar menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membantu proses penyelesaian skripsi serta berbagai motivasi kepada penulis;
6. Dra. Tri Septin Muji R, M.Si selaku Dosen Penguji 1 yang telah memberikan berbagai masukan dan perbaikan dalam penulisan skripsi

penulis serta memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan penulis sebagai Sarjana Manajemen;

7. Yudhistira Pradhipta A, SE., M.M selaku Dosen Penguji 2 yang telah memberikan berbagai masukan dan perbaikan dalam penulisan skripsi penulis serta memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan penulis sebagai Sarjana Manajemen;
8. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang senantiasa memberikan pembelajaran serta motivasi selama perkuliahan kepada penulis;
9. Supervisor Rocket Chicken Belik yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Rocket Chicken Belik serta berbagai informasi dan bantuan selama proses penelitian kepada penulis;
10. Kepada kedua orang tua penulis, Bapak Furqon dan Ibu Sri Rejeki yang selalu memotivasi dan mendukung penulis baik dalam bentuk moral maupun materil, serta selalu mendoakan penulis sehingga penulis dimudahkan selama perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini;
11. Kakak tercinta penulis, Arman Maolana Faozi yang senantiasa mendoakan, membantu, dan memberikan masukan kepada penulis selama penyelesaian skripsi;
12. Teman seperjuangan penulis, Rolis, Faris, Aldian dan Faedatul yang senantiasa membantu, memotivasi serta menemani penulis selama perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini;

13. Seluruh teman-teman Manajemen C 2018, yang telah berbagi cerita baik suka maupun duka dan memberikan warna selama perkuliahan penulis khususnya;
14. Almamaterku.



PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Studi Pada Rocket Chicken di Desa Belik)

Manarul Hidayat¹⁾ Totok Haryanto²⁾

¹⁾²⁾ Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

email: ¹⁾arullhidayat07@gmail.com, ²⁾feb.ump.th@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah ada pengaruh harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen (studi pada Rocket Chicken di Desa Belik). Sampel penelitian ini adalah konsumen yang melakukan pembelian secara langsung di gerai Rocket Chicken di Desa Belik dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dan data diperoleh dari responden dengan instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Responden dalam penelitian ini adalah 110 responden. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil uji analisis secara simultan menunjukkan bahwa harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan secara parsial harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: harga, kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan konsumen

THE EFFECT OF PRICE, SERVICE QUALITY AND PRODUCT QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION (STUDY ON ROCKET CHICKEN IN BELIK VILLAGE)

Manarul Hidayat¹⁾ Totok Haryanto²⁾

¹⁾²⁾ Faculty of Economics and Business

University of Muhammadiyah Purwokerto

email: ¹⁾arullhidayat07@gmail.com, ²⁾feb.ump.th@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the influence of price, service quality and product quality (study on Rocket Chicken in Belik Village). The sample of this study was consumers who make direct purchase at Rocket Chicken outlets in Belik Village using purposive sampling techniques and data obtained from respondents with research instrument using questionnaires. Respondents in this study were 110 respondents. The research method used in this research is multiple regression analysis. The result show that price, service quality and product quality simultaneously affect consumer satisfaction. Then, partial analysis test result show that price had a positive and significant effect on consumer satisfaction, service quality had a positive and significant effect on consumer satisfaction, product quality had a positive and significant effect on consumer satisfaction.

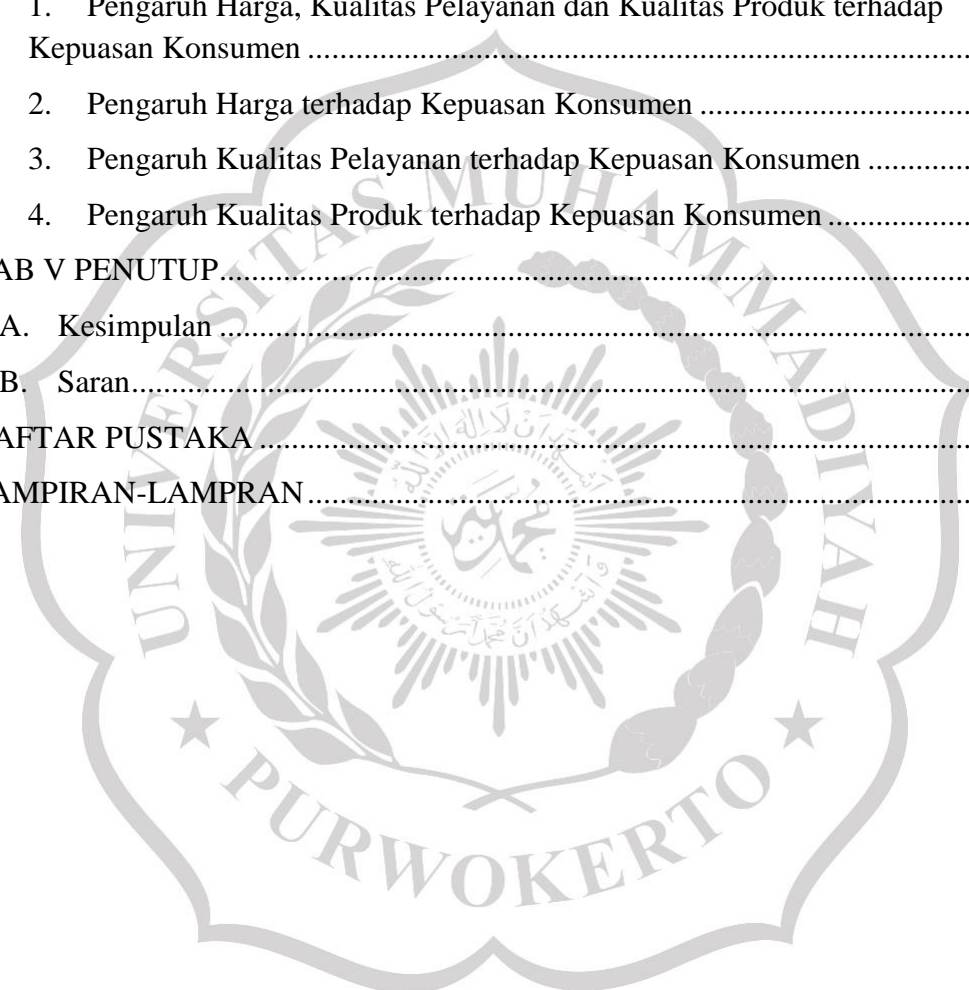
Keywords: *price, service quality, product quality and consumer satisfaction*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	xvii
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Batasan Penelitian.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	8
1. Manfaat Teoritis.....	9
2. Manfaat Praktis.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Manajemen Pemasaran.....	10
2. Kepuasan Konsumen.....	11
3. Harga.....	14
4. Kualitas Pelayanan.....	19
5. Kualitas Produk.....	21
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	23
C. Kerangka Pemikiran.....	31
1. Hubungan antara Harga dengan Kepuasan Konsumen.....	31
2. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen.....	32
3. Hubungan antara Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen.....	33

D. Hipotesis.....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
A. Jenis Penelitian.....	35
B. Populasi dan Sampel	35
1. Populasi	35
2. Sampel	36
C. Sumber, Jenis dan Metode	38
1. Jenis dan sumber data.....	38
2. Teknik pengumpulan data	38
D. Variabel Penelitian.....	39
1. Variabel Independen.....	39
2. Variabel Dependen	39
E. Definisi konseptual, definisi operasional dan indikator penelitian	40
F. Metode Analisis Data.....	42
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	42
2. Uji Instrumen.....	43
G. Uji Asumsi Klasik.....	44
1. Uji Normalitas	44
2. Uji Multikolonieritas	45
3. Uji Heteroskedastisitas	45
H. Metode Analisis Data.....	46
1. Uji Regresi Linier Berganda.....	46
2. Uji Koefisien Determinasi.....	47
3. Uji Hipotesis.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
A. Hasil Penelitian	55
1. Gambaran Umum Rocket Chicken.....	55
2. Response Rate	57
3. Deskripsi Responden	58
4. Analisis Statistik Deskriptif.....	67

5. Uji Instrumen Data	67
6. Uji Asumsi Klasik	72
7. Analisis Regresi Linier Berganda.....	75
8. Uji Kecocokan Model	77
9. Rekapitulasi Hasil Penelitian.....	82
B. Pembahasan.....	82
1. Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen	83
2. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen	85
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	86
4. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen	86
BAB V PENUTUP.....	88
A. Kesimpulan	88
B. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN-LAMPRAN.....	94



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Definisi Konseptual, Definisi Operasional dan Indikator	40
Tabel 4.1 <i>Response Rate</i>	57
Tabel 4.2 Usia Responden.....	58
Tabel 4.3 Pendapatan Responden	59
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Harga (X1).....	61
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (X2).....	62
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Kualitas Produk (X3).....	64
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen (Y).....	66
Tabel 4.8 Tabel Hasil Uji Validitas Harga (X1)	68
Tabel 4.9 Tabel Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2).....	69
Tabel 4.10 Tabel Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X3).....	70
Tabel 4.11 Tabel Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	70
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	71
Tabel 4.13 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	72
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas	74
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	75
Tabel 4.16 Uji Regresi Linier Berganda	76
Tabel 4.17 Uji Koefisien Determinasi	77
Tabel 4.18 Uji F (Simultan)	78
Tabel 4.20 Rangkuman Hasil Penelitian.....	82
Tabel 4.21 Rangkuman Hasil Penelitian.....	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Penelitian	33
Gambar 3.1 Kurva Uji Hipotesis Pertama.....	49
Gambar 3.2 Kurva Uji Hipotesis Kedua	51
Gambar 3.3 Kurva Uji Hipotesis Ketiga	53
Gambar 3.4 Kurva Uji Hipotesis Keempat	54
Gambar 4.1 Kurva Uji Hipotesis Pertama.....	79
Gambar 4.2 Kurva Uji Hipotesis Kedua	80
Gambar 4.3 Kurva Uji Hipotesis Ketiga.....	81
Gambar 4.4 Kurva Uji Hipotesis Keempat	82

