

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN CITA RASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MIE
GACOAN DI PURWOKERTO**

(Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto)



SKRIPSI

GALUH DEA NUR PRATIWI

2002010300

PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO

2024

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN CITA RASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MIE
GACOAN DI PURWOKERTO**

(Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen S1

GALUH DEA NUR PRATIWI

2002010300

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN CITA RASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MIE GACOAN DI PURWOKERTO

(Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto)



SKRIPSI

Disusun Oleh :

GALUH DEA NUR PRATIWI

2002010300

Skripsi telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing skripsi yang telah bertanda tangan dibawah ini:

Pembimbing



Arini Hidayah, S.E., M.Si.
NIK. 2160341




HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Galuh Dea Nur Pratiwi
NIM : 2002010300
Prodi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : **Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Mie Gacoan Di Purwokerto (Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto).**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Arini Hidayah, S.E., M.Si ()
Anggota 1 : Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, SE, M.Si ()
Anggota 2 : Alfato Yusnar Kharismasyah, S.E., M.Si ()

Ditetapkan : Purwokerto
Tanggal : 02 Juli 2024

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, SE, M.Si
NIK.2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Galuh Dea Nur Pratiwi
NIM : 2002010300
Prodi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

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

Demikian pernyataan ini penulis buat dan apabila kelak di kemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, penulis bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, Juli 2024
Yang membuat Pernyataan,



Galuh Dea Nur Pratiwi

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai crivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Galuh Dea Nur Pratiwi
NIM : 2002010300
Prodi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN CITA RASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MIE GACOAN DI PURWOKERTO (Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhhamadiyah Purwokerto)

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

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto
Pada tanggal : 02 Juli 2024

Yang menyatakan,



Galuh Dea Nur Pratiwi

MOTTO

“Jangan pernah merasa tertinggal, setiap orang punya proses dan rezekinya masing-masing”

(Q.S Maryam :4)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan,
Sesungguhnya Bersama kesulitan ada kemudahan”

(Q.S Insyirah ayat 5-6)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kemampuannya”

(Q.S Al-Baqarah :286)

“Tidak ada proses yang mudah untuk tujuan yang indah”

”Jangan pernah takut untuk mencoba hal baru karena itulah cara kita belajar”

“Keberanian adalah kunci menuju kesuksesan yang lebih besar”

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah hirobbil alamin, sungguh sebuah perjuangan yang cukup panjang telah penulis lalui untuk mendapatkan gelar sarjana ini. Rasa syukur dan bahagia yang penulis rasakan ini akan dipersembahkan kepada:

1. Kepada Orang tua saya, papa Mulyadi dan ibu Rusmiyati orang yang hebat yang selalu menjadi penyemangat saya yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi. Mereka memang tidak sempat merasakan pendidikan dibangku perkuliahan, namun mereka senantiasa mampu memberikan yang terbaik untuk saya, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan pendidikan hingga meraih gelar sarjana. I love you more more.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat berupa Kesehatan, kekuatan, dan inspirasi yang sangat banyak dalam proses penyelesaian skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Mie Gacoan Di Purwokerto”. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen S1 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Terselesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan skripsi ini. Saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunianya berupa nikmat sehat dan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Ns. Jebul Suroso, S.Kp., M.Kep selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Drs. Suyoto, M.Si.,Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

5. Totok Haryanto, S.E., M.M selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan ilmu , membantu dan membimbing selama di bangku perkuliahaan.
6. Arini Hidayah, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberi masukan ,mengarahkan dan memberi wawasan baru sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
7. Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si selaku penguji I yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini sehingga penulis mampu menyelesaikan tepat pada waktunya.
8. Alfato Yusnar Kharismasyah, S.E., M.Si selaku penguji II yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini sehingga penulis mampu menyelesaikan tepat pada waktunya.
9. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan tenaga selama ini dan segala bantuan serta fasilitas yang diberikan.
10. Kepada kedua orang tua, papa Mulyadi dan ibu Rusmiyati terimakasih atas segala doa dan dukungan yang tidak pernah putus. Memberikan cinta, kasih sayang, doa dan pengorbanan yang mengiri setiap Langkah untuk menyelesaikan pendidikan ini. Terimakasih sudah berjuang untukku, membesarkan dan mendidiku sampai mendapat gelar sarjana.

11. Adik terkasih Jazzira Dwi Nur Ramadanti terimakasih telah memberikan doa, semangat dan kamu lah menjadi alasan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Kakek dan Nenek, Arjo Suwarno dan Rumiati terimakasih telah memberikan kasih sayang dan doa yang tiada hentinya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
13. Kepada kaka, Mas Doni, Mba Jazil, Mba Indah, Mba Fatma terimakasih telah menjadi support system penulis dan memberikan apa yang dibutuhkan penulis baik berupa moril maupun materil.
14. keluarga besar saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu namanya , terimakasih atas doa dan dukungan yang diberikan untuk penulis.
15. Kepada keponakan saya, Hamizan dan Arkana terimakasih sudah memberikan hiburan untuk penulis ketika penulis sedang pusing menyusun skripsi, tingkah laku kalian yang membuat penulis semangat dan terhibur.
16. Teruntuk sahabat saya, Nur ZhaZha Afina, Olivia Dea, Anisya Zulfanti yang telah memberikan semangat kepada saya, membantu ketika saya mengalami kesulitan dimata kuliah. Terimakasih sudah menjadi sahabat dari Maba hingga saat ini dan menemani proses pembelajaran di perkuliahan.
17. Teruntuk Sofiatun Nisa dan Esti, terimakasih sudah menjadi pendengar keluh kesah penulis dari awal masuk perkuliahan hingga saat ini, terimakasih sudah memberikan semangat dan doa untuk penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

18. Untuk teman-teman seperjuangan Manajemen 2020 yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu, yang selalu memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
19. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri Galuh Dea Nur Pratiwi yang telah melewati proses demi proses, terimakasih sudah menjadi kuat, tidak mudah menyerah dan mampu berusaha semaksimal mungkin untuk hasil yang baik.

Akhir kata, hanya Allah SWT yang berkenan membalas kebaikan-kebaikan yang diberikan, doa terbaik kembali untuk kalian semua. Semoga apa yang sudah ditulis bermanfaat bagi pembaca skripsi ini. Aamiin

Purwokerto, Juli 2024

Penulis



Galuh Dea Nur Pratiwi

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
CITA RASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MIE GACOAN DI
PURWOKERTO**

(Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto)

Galuh Dea Nur Pratiwi ¹, Arini Hidayah, S.E., M.Si ²

**Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Muhamadiyah Purwokerto**

e-mail: galuhdea45@gmail.com

ABSTRAK

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan cita rasa terhadap kepuasan konsumen mie gacoan di purwokerto. Populasi pada penelitian ini adalah Mahasiswa aktif Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang sudah pernah melakukan membeli mie gacoan di purwokerto, dengan jumlah sampel 110 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *kuota sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis statistik deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinearitas, analisis regresi linier berganda, uji kelayakan model (koefisien determinasi dan uji F (*Goodness of Fit Model*)) dan Uji T. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dan cita rasa berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Cita Rasa, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY, AND
TASTE ON CONSUMER SATISFACTION OF GACOAN NOODLES IN
PURWOKERTO**

(Study of Muhammadiyah University Purwokerto Students)

Galuh Dea Nur Pratiwi ¹, Arini Hidayah, S.E., M.Si ²

Management Study Program, Faculty of Economics and Business,

Muhamadiyah University, Purwokerto

e-mail: galuhdea45@gmail.com

ABSTRACT

The type of research used is quantitative research to determine the influence of product quality, service quality and taste on consumer satisfaction with gacoan noodles in Purwokerto. The population in this study were active students at the Muhammadiyah University of Purwokerto who had previously purchased gacoan noodles in Purwokerto, with a sample size of 110 respondents. The data collection technique used in this research is quota sampling. The data analysis techniques used in this research are descriptive statistical analysis, validity and reliability tests, classical assumption tests (normality test, heteroscedasticity test and multicollinearity test, multiple linear regression analysis, model feasibility test (coefficient of determination and F test (Goodness of Fit Model)) and T Test. The results of the analysis show that product quality has no significant effect on consumer satisfaction, service quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction and taste has a positive effect on consumer satisfaction.

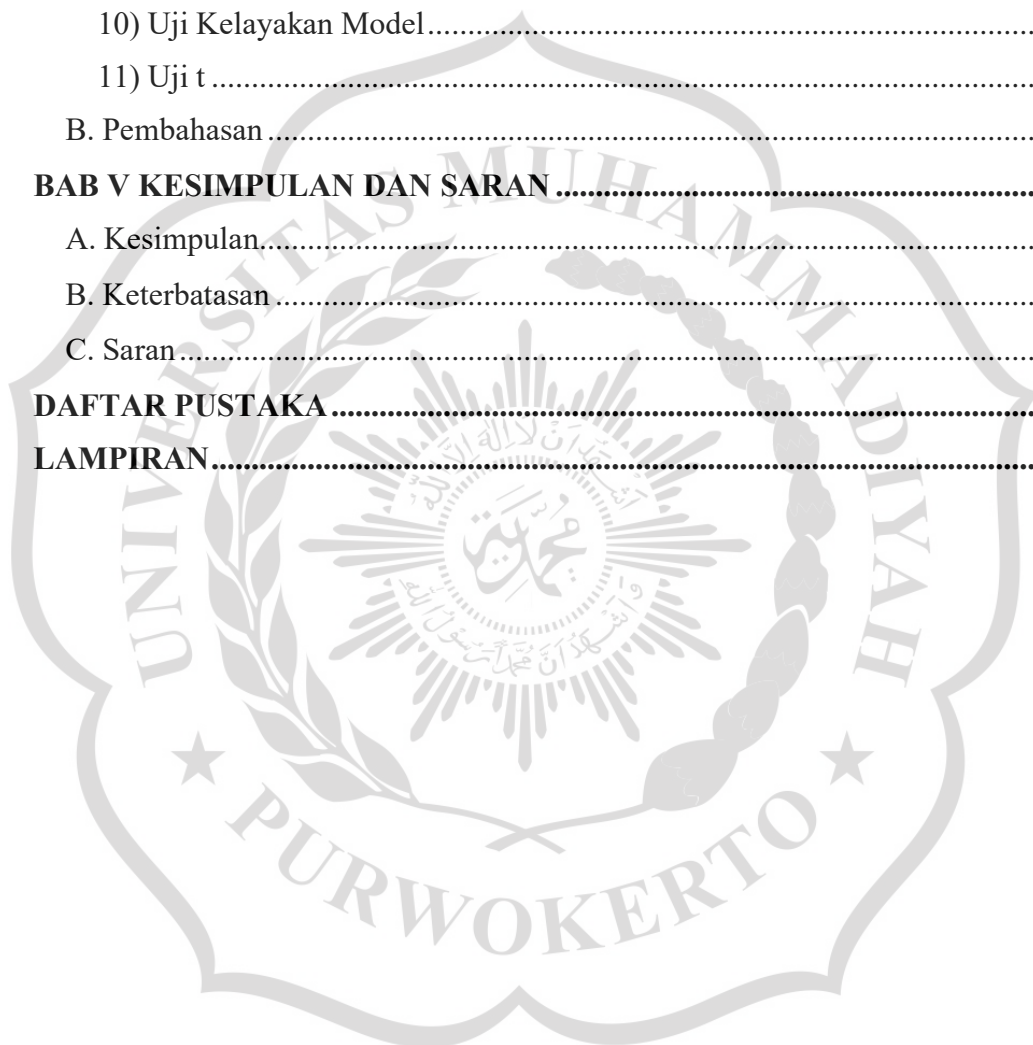
Keywords: Taste, Product Quality, Service Quality, and Consumer Satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Pembatasan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Manfaat Penelitian	10
1) Manfaat Teoritis.....	10
2) Manfaat Praktis	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Landasan Teori.....	12
1) Teori Afeksi dan Kognisi.....	12
2) Perilaku Konsumen.....	12
3) Teori <i>Service Quality</i>	14
4) Kepuasan Konsumen	14
5) Kualitas Produk.....	16
6) Kualitas Pelayanan.....	18

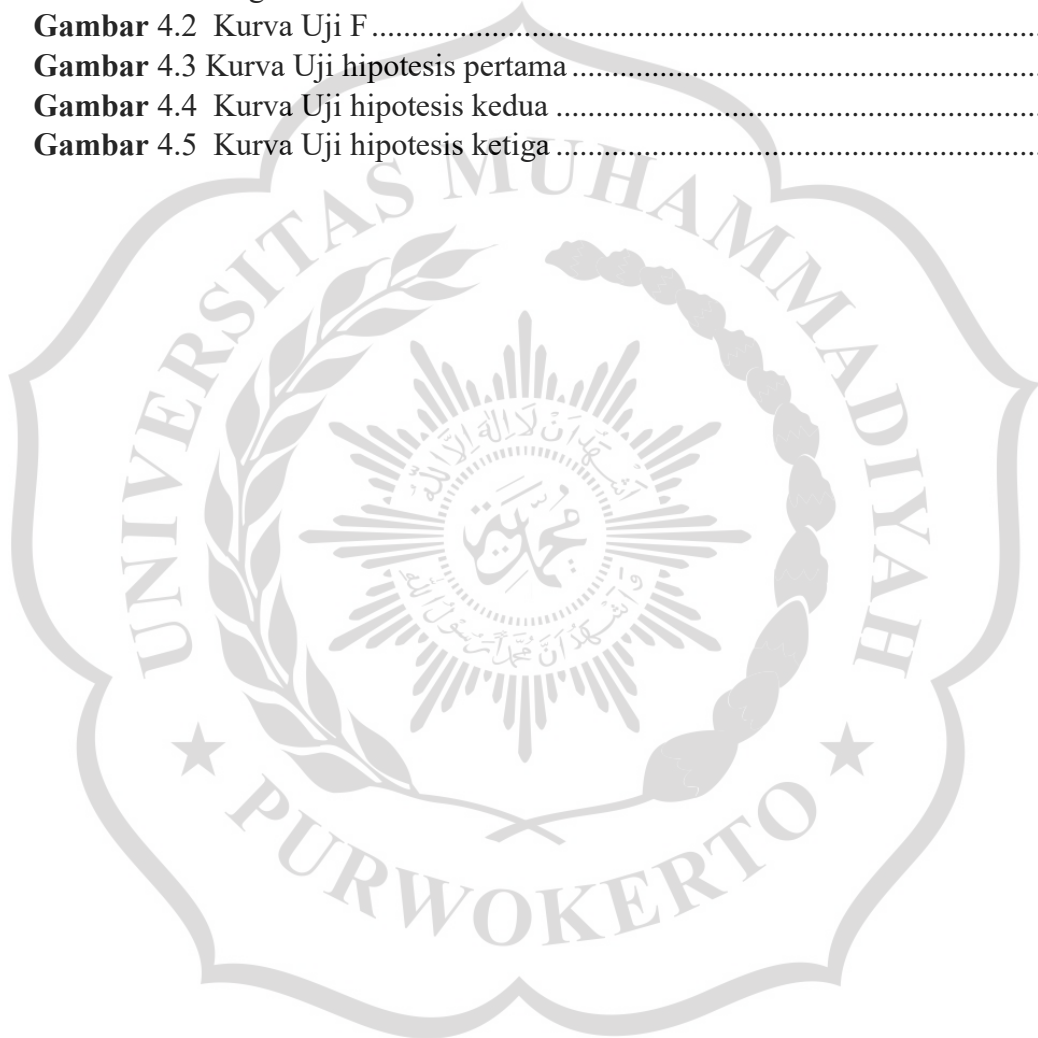
7) Cita Rasa	20
B. Penelitian Terdahulu.....	22
C. Kerangka Pemikiran	28
1) Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	28
2) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	29
3) Pengaruh Cita Rasa terhadap Kepuasan Konsumen	30
D. Hipotesis Penelitian.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	32
1) Populasi.....	32
2) Sampel	33
3) Teknik Pengambilan Sampel	34
C. Jenis, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	36
1) Jenis Data.....	36
2) Sumber Data	37
3) Teknik Pengumpulan Data.....	37
D. Variabel Penelitian	38
1) Variabel <i>Independent</i>	38
2) Variabel <i>Dependent</i>	38
E. Definisi Operasional	38
F. Metode Analisis Data.....	40
1) Analisis Statistik Deskriptif.....	41
2) Uji Validitas	41
3) Uji Reliabilitas	42
4) Uji Asumsi Klasik.....	43
5) Regresi Linier Berganda	45
6) Uji Kelayakan Model.....	46
7) Uji t	47
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN.....	51
A. Hasil Penelitian	51
1) Gambaran Umum Mie Gacoan	51
2) Response Rate.....	53

3) Gambaran Umum Responden	54
4) Karakteristik Responden.....	54
5) Analisis Statistik Deskriptif.....	58
6) Uji Validitas	67
7) Uji Reliabilitas	71
8) Uji Asumsi Klasik.....	72
9) Regresi Linier Berganda	76
10) Uji Kelayakan Model.....	78
11) Uji t	80
B. Pembahasan	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	88
A. Kesimpulan.....	88
B. Keterbatasan	88
C. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN.....	95



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 PBD Industri Makanan dan Minuman.....	1
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	31
Gambar 3.1 Kurva Uji F	47
Gambar 3.2 Kurva uji hipotesis pertama	48
Gambar 3.3 Kurva uji hipotesis kedua	49
Gambar 3.4 Kurva Uji hipotesis ketiga	50
Gambar 4.1 Logo Mie Gacoan	53
Gambar 4.2 Kurva Uji F	80
Gambar 4.3 Kurva Uji hipotesis pertama	81
Gambar 4.4 Kurva Uji hipotesis kedua	82
Gambar 4.5 Kurva Uji hipotesis ketiga	82



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Jumlah Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto Desember 2023.....	33
Tabel 3.2 Jumlah Sampel Penelitian Desember 2023	35
Tabel 3.3 Instrumen Penelitian menggunakan Skala Likert's.....	37
Tabel 3.4 Definisi Operasional.....	39
Tabel 4.1 Response Rate	53
Tabel 4.2 Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4.3 Deskripsi Berdasarkan Usia	55
Tabel 4.4 Deskripsi Berdasarkan Fakultas	56
Tabel 4.5 Deskripsi Berdasarkan Uang Saku Perbulan.....	57
Tabel 4.6 Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Produk.....	59
Tabel 4.7 Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel 4.8 Analisis Statistik Deskriptif Cita Rasa	64
Tabel 4.9 Analisis Statistik Deskriptif Kepuasan Konsumen	66
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	68
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	69
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Cita Rasa.....	70
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	71
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas	72
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas <i>One-Sampel Kolmogorov-Smirnov Test</i>	73
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	74
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas <i>Coefficients^a</i>	75
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Linier Berganda <i>Coefficients^a</i>	76
Tabel 4.19 Hasil Uji Determinan (R^2) <i>Model Summary</i>	78
Tabel 4.20 Hasil Uji F (<i>Goodness of Fit Model</i>).....	79
Tabel 4.21 Rekapitulasi Hasil Penelitian.....	83

DAFTAR LAMPIRAN

<i>Lampiran 1 Kuesioner Penelitian</i>	96
<i>Lampiran 2 Identitas Responden</i>	106
<i>Lampiran 3 Gambaran Umum Responden</i>	118
Lampiran 4 Tabulasi Data	120
Lampiran 5 Analisis Statistik Deskriptif	140
Lampiran 6 Uji Validitas	143
Lampiran 7 Uji Reliabilitas	150
Lampiran 8 Uji Normalitas	151
Lampiran 9 Uji Heteroskedastisitas	152
Lampiran 10 Uji Multikoleniaritas	153
Lampiran 11 Uji Regresi Linier Berganda	154
Lampiran 12 Koefisien Determinan (R^2)	155
Lampiran 13 Uji F (Goodness Of Fit Model)	156
Lampiran 14 Tabel t	157
Lampiran 15 F tabel	159
Lampiran 16 r tabel	161
Lampiran 17 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner	163

