

**ANALISIS PENGARUH HARGA, PRODUK, KEBERSIHAN,
PROMOSI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI RESTORAN JEPANG NAGOYA
FUSHION SOLO**



SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

RIANDI CAHYA NUGRAHA
B 100 070 247

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2011**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**ANALISIS PENGARUH HARGA, PRODUK, KEBERSIHAN, PROMOSI,
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI
RESTORAN JEPANG NAGOYA FUSHION SOLO**

Yang ditulis oleh:

RIANDI CAHYA NUGRAHA

B 100 070 247

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Agustus 2011

Pembimbing

(Zulfa Irawati, SE, M.Si)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta

(Dr. Triyono, M.Si)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **RIANDI CAHYA NUGRAHA**
NIRM : **B 100 070 247**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH HARGA, PRODUK,
KEBERSIHAN, PROMOSI DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI RESTORAN JEPANG NAGOYA FUSHION
SOLO**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Agustus 2011

Surakarta,.....

Yang membuat pernyataan,

RIANDI CAHYA NUGRAHA
.....

MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanlah hendaknya kamu berharap

(Qs. Al Insyirah :6-8)

*Faith, Hope & Destiny
(The Writer)*

Mengetahui kekurangan diri kita sendiri adalah tangga buat mencapai cita-cita, berusahalah terus untuk mengisi kekurangan adalah keberanian yang luar biasa.

(Prof. Dr. Hamka)

*Pengetahuan Adalah Amunisi
(The Writer)*

Apa yang sudah berlalu itulah yang terbaik, keadaan yang lalu baik ataupun jelek itulah yang terbaik karena akan menjadi landasan bagi hari esok.

(Ismail Al Ghozali)

*Opportunity is Now Here, Not Nowhere
(The Writer)*

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati penulis persembahkan karya kecil ini special untuk:

- ? ALLAH SWT, yang memberikan hidup dan memegang kematian setiap mahluk , Tanpa-Nya tulisan ini tiada bermakna. Matur Sembah Nuwun Gusti...
- ? ROSULLULOH SAW semoga sholawat dan salam selalu tercurah kepada Beliau Nabi Muhammad SAW, keluarga serta para sahabat.
- ? Bapak dan Ibu tercinta yang telah memberikan kasih sayang, cinta, pengorbanan, dukungan dan do'a.
- ? Adik-adikku Githa dan Ifan yang selalu membantu dan memberi semangat buat mas'mu ini...
- ? Keluarga Besar Mangunpawiro dan Satrowiharjo yang turut membantu dan mendo'akan, matur nuwun sanget...
- ? My lovely sweet Girl's, Rinda Lianti...Terima Kasih buat perhatian, kasih sayang, semangat dan do'a yang tulus beib. I remember...
- ? Bapak Tantowi dan Keluarga.
- ? Teman-teman Fakultas Ekonomi Angkatan 2007... Fajar, Pa'dhe, Nurul, Endry, Trondol, Fariz, Budex, Unggul, Ummy, Anton, Jodox, Aris, Kacank, Rully, Gendhut, Bagus, Krisna, Desy, Ita, Kodok, Mba' Diah, Putri, Nia..Dan masih banyak lagi,sorry ne' ditulis kabeh ra' muat :D
- ? Keluarga besar Rumah Singgah AAC dan Mbah Joko Family, Al Firdaus Boarding House, Nakula Boarding House, Manager dan Staf Galaxy Net, SIEM Community, Management dan Staf Carmesha Photoclinic, Sukoharjo Movement, Unit Seni dan Film, dan Rock Foundation.

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Harga, Produk, Kebersihan, Promosi dan Kualitas Layanan terhadap kepuasan konsumen pada Restoran Jepang Nagoya Fushion Solo secara individu, untuk mengetahui variabel Kualitas Layanan berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Jepang Nagoya Fushion Solo dan untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan dari Harga, Produk, Kebersihan, Promosi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Jepang Nagoya Fushion Solo secara bersama-sama.

Dalam pengambilan sampel peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu dan sampel yang diambil adalah konsumen yang membeli di Restoran Jepang Nagoya Fushion Solo sedangkan alat analisis yang digunakan peneliti adalah uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji t, uji F dan analisis koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil analisis uji t menunjukkan bahwa variabel Harga, Produk, Kebersihan, Promosi dan Kualitas Layanan diperoleh t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dimana t_{hitung} Harga (3,367), t_{hitung} Produk (2,704), t_{hitung} Kebersihan (3,083), t_{hitung} Promosi (8,120), dan t_{hitung} Kualitas Layanan (4,308) lebih besar dari t_{tabel} (1,960), maka hal ini menunjukkan bahwa Harga, Produk, Kebersihan, Promosi dan Kualitas Layanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Jepang Nagoya Fushion Solo secara individu. Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Promosi mempunyai pengaruh yang paling besar terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Jepang Nagoya Fushion Solo yang berarti tidak mendukung dari penelitian Harjanto (2010) dan Atmawati dan M. Wahyuddin (2004) yang menyatakan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh paling besar.

Berdasarkan hasil uji F diperoleh F_{hitung} lebih besar F_{tabel} ($101,451 > 2,53$) atau karena F_{sig} (0,000) lebih kecil dari 0,05 (?) maka H_0 ditolak yang berarti ada pengaruh signifikan antara Harga, Produk, Kebersihan, Promosi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen secara bersama-sama.

Dampak atau implikasi bagi Restoran Jepang Nagoya Fushion Solo adalah sebaiknya Restoran Jepang Nagoya Fushion Solo bisa mempertahankan bahkan meningkatkan kepuasan konsumen dengan mempertimbangkan Harga, Produk, Kebersihan, Promosi dan Kualitas Layannya.

Kata Kunci : Harga, Produk, Kebersihan, Promosi, Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **"ANALISIS PENGARUH HARGA, PRODUK, KEBERSIHAN, PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RESTORAN JEPANG NAGOYA FUSHION SOLO"**.

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan strata 1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Selama penyusunan skripsi ini telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, untuk itu tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Setiaji, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Triyono, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM., selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Ibu Zulfa Irawati, SE, M.Si., selaku Pembimbing Skripsi yang memberikan banyak masukan, arahan, bimbingan kepada penulis dalam penulisan demi kemajuan skripsi.

5. Bapak Drs. Edy Priyono, MM., selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
7. Seluruh Staf Universitas Muhammadiyah Surakarta dan Fakultas Ekonomi.
8. Bapak Muhammad Fandy Abdillah selaku Manager Restoran Jepang Nagoya Fushion Solo beserta staf.
9. Bapak dan Ibu yang telah banyak memberikan bantuan baik materiil dan moril sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan penulisan skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah membantu dan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Dengan selesainya penyusunan skripsi ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat yang baik, serta menjadi arahan dalam perjalanan pengetahuan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan ini masih jauh dari sempurna, maka penulis sangat berterima kasih apabila diantara pembaca ada yang memberikan saran atau kritik yang membangun guna memperluas wawasan penulis sebagai proses pembelajaran diri.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, Agustus 2011

Penulis

RIANDI CAHYA NUGRAHA

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori	9
B. Penelitian Terdahulu	54
C. Hipotesis	57
BAB III METODE PENELITIAN	60
A. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	60

B. Definisi Operasional Variabel	62
C. Subyek Penelitian	65
D. Data dan Sumber Data	68
E. Metode Pengumpulan Data	69
F. Metode Analisis Data	70
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	82
A. Deskripsi Responden	82
B. Analisis Data	85
C. Pembahasan	103
BAB V PENUTUP	107
A. Kesimpulan	107
B. Keterbatasan	109
C. Saran	109
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN	
LAMPIRAN 1 KUESIONER	115
LAMPIRAN 2 DATA RESPONDEN	119
LAMPIRAN 3 UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	136
LAMPIRAN 4 UJI ASUMSI KLASIK	148
LAMPIRAN 5 HASIL OUTPUT REGRESI	153

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	80
Tabel 4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	81
Tabel 4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	81
Tabel 4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .	82
Tabel 4.5.	Rangkuman Hasil Uji Validitas Harga (X_1).....	84
Tabel 4.6.	Rangkuman Hasil Uji Validitas Produk (X_2)	84
Tabel 4.7.	Rangkuman Hasil Uji Validitas Kebersihan (X_3)	85
Tabel 4.8.	Rangkuman Hasil Uji Validitas Promosi (X_4)	85
Tabel 4.9.	Rangkuman Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X_5)	86
Tabel 4.10.	Rangkuman Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)	86
Tabel 4.11.	Hasil Uji Reliabilitas	87
Tabel 4.12.	Hasil Uji Multikolinearitas	89
Tabel 4.13.	Hasil Uji Autokorelasi	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Empat komponen marketing mix	14
Gambar 2.2 Model Perilaku Pembelian	37
Gambar 2.3 Pengorganisasian Perilaku Konsumen	39
Gambar 2.4 Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	40
Gambar 2.5 Konsep Kepuasan Konsumen	48