

**ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Pada Warung SPESIAL SAMBEL UMS SOLO)**



SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

**HENRY ANGGI PRAMANA**  
**B 100 100 277**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2018**

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :  
**ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi  
Pada Warung SPESIAL SAMBEL UMS SOLO)**

Yang disusun oleh :

**Henry Anggi Pramana**

**B 100 100 277**

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk  
diterima.

Surakarta, 30 Januari 2018

Pembimbing Utama



(Dr. Edy Purwo Saputro, SE., MSI.)

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta**



(Dr. Syamsudin, SE., M.M.)



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

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

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **HENRY ANGGI PRAMANA**

NIRM : **B 100 100 277**

Jurusan : **EKONOMI MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **“PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN (Studi Pada Warung SPESIAL SAMBEL  
UMS 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 gelar atau ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 30 Januari 2018

Yang membuat pernyataan,

  
**HENRY ANGGI PRAMANA**

## *MOTTO*

“Kesuksesan hanya dapat diraih dengan segala upaya dan usaha yang disertai dengan doa, dan Restu dari orang tua kita agar kesuksesan berjalan dengan lancar”.

Kekuatan tidak datang dari kemenangan. Seberapa besar usaha kita untuk melewati kesulitan dan memutuskan untuk tidak menyerah, itulah kekuatan yang sebenarnya

Jangan menyerah atas impianmu, impian memberimu tujuan hidup. Ingatlah, sukses bukan kunci kebahagiaan, kebahagiaanlah kunci sukses.

(Penulis)

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segala kerendahan hati penulis mempersembahkan karya kecil ini spesial untuk:

1. Allah SWT, yang memberikan hidup dan memegang kematian setiap makhluk, tanpa-Nya tulisan ini tiada bermakna. Semoga dari awal proses sampai karya ini selesai dapat memberikan amalan bagi kita semua.
2. Khatamul Anbiya Muhammad SAW, semoga sholawat dan salam selalu tercurah kepada beliau Nabi Muhammad SAW, keluarga serta sahabat.
3. Orang tua saya yang selalu memberikan kasih sayang, semangat, motivasi yang sangat besar sehingga saya bisa menyelesaikan kuliah saya di Universitas Muhammadiyah ini.
4. Sahabat–sahabatku di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah sekalian.

## 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, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Warung SPESIAL SAMBEL UMS SOLO)”**.

Dalam penulisan Skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan yang tulus dan ikhlas dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih pada berbagai pihak yang telah membantu mulai dari persiapan penulisan hingga selesainya penulisan ini kepada:

1. Bapak Dr. Syamsudin, SE., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Imronudin, SE., M. Si., Ph.D. selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D. selaku pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan selama penulis menempuh studi.
4. Bapak Dr. Edy Purwo Saputro, SE., M. Si., selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan selama penulisan dalam menempuh skripsi.

5. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
6. Ibu dan ayah tercinta yang telah memberikan dorongan baik moril maupun materiil. Terima kasih untuk semua, motivasi, bimbingan, kerja keras dan pengorbanan yang telah dilakukan.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas bantuannya dalam penyusunan skripsi ini.

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

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

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Surakarta, 30 Januari 2018

Penulis



Henry Anggi Pramana

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
ABSTRAKSI .....	xiii
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Sistematika Penelitian .....	8
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori .....	10
B. Penelitian Terdahulu .....	19
D. Hipotesis .....	25
E. Kerangka Pemikiran .....	25
<b>BAB III    METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	27
B. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran .....	27
C. Data dan Sumber Data .....	30
D. Metode Pengumpulan Data .....	30
E. Instrument Data .....	32
F. Analisis Data .....	34
<b>BAB IV    ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>	



	A. Diskripsi Responden .....	40
	B. Analisis Data .....	43
	C. Pembahasan .....	51
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan .....	54
	B. Saran .....	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	29
Tabel 4.1 Diskripsi Jenis Kelamin .....	40
Tabel 4.2 Diskripsi Umur .....	41
Tabel 4.3 Diskripsi Semester .....	42
Tabel 4.4 Diskripsi Provinsi .....	42
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Validitas Harga .....	44
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Validitas Kualitas Produk .....	44
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan .....	45
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Konsumen .....	46
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	47
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Hipotesis .....	48

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Pengaruh Kerangka Befikir .....	26

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner penelitian
2. Hasil Analisis Data Responden
3. Uji Validitas
4. Uji Reliabilitas
5. Uji Regresi
6. Tabel r product moment

## **ABSTRACT**

*This study aimed to analyze the influence of service quality and price perception on consumer loyalty Solo Special Sambal. Respondents were taken in this study as many as 97 people. The test results using multiple linear regression analysis, validity and reliability.*

*The findings obtained in this analysis is the quality of service has a significant influence on customer loyalty with significant value  $0.000 < 0.05$  and price perception have significant influence on customer loyalty with value signifikansi  $0.004 < 0.05$ . Determinant coefficient indicates that the variable quality of service and price perception is able to explain the loyalty of 31.5 and the remaining 68.5% there are other variables that influence it.*

*Key words: Service Quality, Perceived Price and Consumer Loyalty*

## **ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap loyalitas konsumen “Spesial Sambal” Solo. Responden yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 97 orang. Hasil pengujian menggunakan analisis regresi linier berganda, uji validitas dan reliabilitas.

Temuan yang diperoleh dalam analisis ini adalah kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas konsumen dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan persepsi harga mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen dengan nilai signifikansi  $0,004 < 0,05$ . Koefisien determinan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan persepsi harga mampu menjelaskan loyalitas konsumen sebesar 31,5 dan sisanya 68,5% masih ada variabel lain yang mempengaruhinya.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Loyalitas Konsumen