

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI KASUS PADA WARUNG TENKLENG DAN SATE MBAK
DIAH SOLOBARU)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh :

NIKEN TRI SULISTYORINI

B100140265

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2018

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS PADA WARUNG TENKLENG DAN SATE MBAK DIAH SOLOBARU)


Oleh :

NIKEN TRISULISTYORINI

B 100 140 265

Surakarta, Mei 2018

Pembimbing Utama


(Dr. Muzakar Isa, SE., M.Si)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. H. Syamsudin, S.E., M.M.)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : NIKEN TRI SULISTYORINI

Nim : B100140265

Jurusan : MANAJEMEN

**Judul Skripsi: ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA,
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN (STUDI KASUS PADA WARUNG
TENGLENG DAN SATE MBAK DIAH SOLOBARU)**

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 ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, Mei 2018

Yang membuat pernyataan ,

(NIKEN TRI SULISTYORINI)

MOTTO

“Jika engkau memohon, memohonlah kepada Allah, dan jika engkau meminta pertolongan, mintalah pertolongan kepada Allah”

(HR. Tirmidzi 2516)

“Kemenangan seindah- indahnyanya dan sesukar-sukarnya yang boleh direbut oleh manusia ialah menundukan diri sendiri”

(IbuKartini)

“Tiada doa yang lebih indah dan lebih baik agar skripsi ini cepat selesai”

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya yang telah diberikan hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini ku persembahkan untuk :

1. Allah SWT yang memberikan kenikmatan hidup bagi seluruh alam semesta, tanpa-Nya tulisan ini tiada bermakna.
2. Bapak dan Ibu tercinta, yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan anak mu ini, karena tiada kata seindah lantunan doa yang paling khusuk selain doa yang terucap dari mu.
3. Kedua kakakku Mba Ika dan Mas Har, serta adikku tercinta Fikri Ramadhan yang senantiasa memberikan dukungan, semangat senyum dan doanya untuk kesuksesanku, cinta kalian memberikan semangat yang menggebu, terimakasih dan sayangku untuk kalian semoga kelak aku bisa membahagiakan kalian.
4. Mas Alex (Akhsin Abdillah Ghoni) motivator pribadi yang selalu memberikan dukungan dan semangat. Kalimat penenang serta kesabaranmu membuatku bangkit dan tidak takut lagi ketika berbagai tamparan dan teguran keras kuperoleh dan membuatku merasa putus asa.
Thank you for being who you are and for being with me.
5. Sahabat- sahabatku tercinta Gengs Mental (Endah, Syarah, Bunga, Idul, Wiwit, Putri, Dina) tanpa semangat dan dukungan kalian semua tak mungkin aku sampai disini, terimakasih untuk canda tawa, tangis, dan

perjuangan yang kita lewati bersama terimakasih untuk kenangan manis yang telah terukir selama ini.

6. GLADI 25 METALA (Hermawan, Attabik, Eliesya, Yazid, Yuni, Febri, Syarah, Dina, Endah, Totok, Fadhil, Erifa, Ema, Ratna, Azzam, Ririn, Marissa, Joko, Putri dan Bagas) segelas coklat untuk kalian para sahabatku dalam menghangatkan hidupku dan memberikan semburat warna diperjalanan kita selama 8 hari di hutan belantara dalam keterbatasan keadaan. GLADI 25 METALA TIDAK SAKIT ! Love this moment every time guys.
7. METALA FEB UMS yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat untuk hidup saya kedepannya. Keluarga serta rumah keduku tempat berbagi cerita dan tawa. Terimakasih yang takkan pernah habis untuk kalian senior maupun adik-adikku telah menciptakan sebuah cerita di sudut kampus ini. Cerita tentang hiruk pikuk posko METALA serta berbagai kegiatannya yang akan selalu terkenang selamanya.
8. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Surakarta.

KATA PENGANTAR



Assalamu 'mualaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ‘ **Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Warung Tengkleng dan Sate Mbak Diah Solobaru)** ‘ ini dengan baik, sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1).

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, yang selalu memberikan semangat, dukungan, saran, dan masukan yang sangat berarti hingga terselesaikannya skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Bapak Profesor Dr. H. Sofyan Anif, M.si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. H. Syamsudin, S.E, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, S.E, M.Si, Ph.D selaku Ketua Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
4. Bapak Dr. Muzakar Isa, SE, M.Si selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberi arahan dan nasihat dengan sabar selama proses penyusunan skripsi.

5. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal pengetahuan dan ilmu yang bermanfaat.
6. Seluruh Staff Tata Usaha dan Karyawan di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Papa, Mama, Kedua Kakakku, serta adikku tercinta yang selalu menyayangi penulis, memotivasi, dan membimbing penulis dalam setiap waktu. Jasa kalian semua tiada tara.
8. Terimakasih untuk Mas Alex yang selalu sabar menerima keluh kesahku.
9. Sahabatku tercint aBunga, Wiwit, Fadhil, Syarah, Ida, Dina, Endah, dan Putri atas bantuan, perhatian, semangat, canda tawa dan arti kebersamaan selama ini.
10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis sadar bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Kekurangan tersebut tentunya dapat dijadikan peluang untuk peningkatan penelitian selanjutnya. Semoga semua bantuan yang diberikan kepada penulis akan mendapat balasan yang lebih besar dari Allah SWT. Amin.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb

Surakarta, Mei 2018

Penulis

Niken Tri Sulistyorini

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Kepuasan Konsumen	8
B. Kualitas Produk	12
C. Harga	14
D. Kualitas Pelayanan	17
E. Penelitian Terdahulu	20
F. Hipotesis	20
G. Kerangka Pemikiran	21

BAB III	METODE PENELITIAN	23
	A. Jenis Penelitian	23
	B. Populasi dan Sampel	23
	C. Data Dan Sumber Data	25
	D. Metode Pengumpulan Data	25
	E. Definisi Operasional Variabel	26
	F. Pengukuran Variabel	26
	G. Teknik Analisis Data	29
BAB IV	HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	33
	A. Gambaran Umum Hasil Penelitian	33
	B. Deskripsi Responden	34
	C. Analisis Data	39
	D. Pembahasan	48
BAB V	PENUTUP	53
	A. Simpulan	53
	B. Saran	53

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	28
Tabel 4.1 Deskripsi Daerah Asal	35
Tabel 4.2 Deskripsi Umur	36
Tabel 4.3 Deskripsi Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.4 Deskripsi Pekerjaan.....	38
Tabel 4.5 Deskripsi Pendapatan.....	39
Tabel 4.6 Hasil Validitas Kualitas Produk.....	40
Tabel 4.7 Hasil Validitas Harga	40
Tabel 4.8 Hasil Validitas Kualitas Pelayanan	41
Tabel 4.9 Hasil Validitas Kepuasan Konsumen.....	41
Tabel 4.10 Hasil Reliabilitas	42
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	43
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas	44
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	44
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	22
------------------------------------	----

ABSTRAKSI

Analisis penelitian ini tentang menganalisis kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, studi yang dilakukan pada Warung Tengkleng dan Sate Mbak Diah Solobaru. Sampel yang diambil dalam studi tersebut sebanyak 101 konsumen yang pernah berkunjung ke Warung Tengkleng dan Sate Mbak Diah Solobaru. Metode analisis yang dipergunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji instrument dan uji asumsi klasik. Berdasarkan hasil analisis yang ditemukan maka dapat dijelaskan bahwa baik secara parsial kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan harga berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dalam model yang dibentuk variabel kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan variabel kepuasan konsumen sebesar 53,2% dan sisanya 46,8% masih dipengaruhi variabel lainnya.

Kata kunci: Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

Abstract

Analysis of this research about analyzing product quality, price, and service quality To customer satisfaction. The study was conducted at Tengkleng Food Stall and Sate Mbak Diah Solobaru. Samples taken in the study were 100 consumers who have been to Warung Makan Tengkleng and Sate Mbak Diah Solobaru. Analytical methods used are multiple linear regression analysis, instrumen test and classical assumption test. Based on the results of the analysis found it can be explained that both partially product quality and service quality have a positive and significant impact on customer satisfaction. While the price has a positive and insignificant effect on customer satisfaction. In the model formed variable of product quality, price and service quality able to explain consumer satisfaction variable equal to 53,2% and the rest 46,8% still influenced by other variable.

Keywords: *Product Quality, Price, Service Quality, Consumer Satisfaction*