

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
KONSUMEN DALAM PEMBELIAN PRODUK ROTI BAKAR
MANAHAN**



SKRIPSI

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

Oleh:

DIMAS RACHMAT KURNIAWAN

NIM. B 100 150 096

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2020**



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini pembimbing skripsi tugas akhir.

Nama : Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D.

Telah membaca dan mencermati skripsi dengan judul :

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN
DALAM PEMBELIAN PRODUK ROTI BAKAR MANAHAN**

Oleh :

DIMAS RACHMAT KURNIAWAN

NIM. B 100 150 096

Penandatanganan ini berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, April 2020

Pembimbing

Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D.

PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN PRODUK ROTI BAKAR MANAHAN

Yang ditulis oleh :

Nama : Dimas Rachmat Kurniawan
NIM : B 100 150 096

Penandatangan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, April 2020

Pembimbing



Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D.

Dekan,





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

Jl. A Yani Tromol Pos 1, Pabelan Kartasura 57102 Ph.: (0271) 717417 Eks.211 Surakarta

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **DIMAS RACHMAT KURNIAWAN**
NIRM : **15.6.106.02016.500096**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN
DALAM PEMBELIAN PRODUK ROTI
BAKAR MANAHAN**

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.

Surakarta, 25 April 2020

Yang Membuat Pernyataan,

(DIMAS RACHMAT KURNIAWAN)

MOTTO

*Tak Ada Masalah Yang Perlu Dijadikan Masalah Jika Masalah Itu Tidak
Dijadikan Masalah Yang Bisa Menghambat Kesuksesan
(Penulis)*

*Orang Berhasil Mencapai Kesuksesan Diatas Kelebihan Materi Yang Dimiliki
Orang Tua Mereka, Namun Saya akan Mencapai Kesuksesan Diatas Penderitaan
Orang Tuaku Dalam Membayai Saya Selama Bersekolah Hingga Memperoleh
Kesuksesan.*

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Alhamdulilah kuperanjatkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan juga kesempatan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi saya dengan segala kekurangannya. Segala syukur kuucapkan kepadaMu Ya Rabb, karena sudah menghadirkan orang-orang berarti disekeliling saya. Yang selalu memberi semangat dan doa, sehingga skripsi saya ini dapat diselesaikan dengan baik.

Untuk karya yang sederhana ini, maka saya persembahkan untuk ...

➤ **Almarhum Ayahanda dan Ibunda tercinta dan tersayang**

Apa yang saya dapatkan hari ini, belum mampu membayar semua kebaikan, keringat, dan juga air mata bagi saya. Terima kasih atas segala dukungan kalian, baik dalam bentuk materi maupun moril. Karya ini saya persembahkan untuk kalian, sebagai wujud rasa terima kasih atas pengorbanan dan jerih payah kalian sehingga saya dapat menggapai cita-cita.

Kelak cita-cita saya ini akan menjadi persembahan yang paling mulia untuk Ayah dan Ibu, dan semoga dapat membahagiakan kalian.

➤ **Saudara kandung saya (kakak perempuan)**

Untuk kakak saya Adutya ratna Pratiwi, tiada waktu yang paling berharga dalam hidup selain menghabiskan waktu dengan kalian. Walaupun saat dekat kita sering bertengkar, tapi saat jauh kita saling merindukan. Terima kasih untuk bantuan dan semangat dari kalian, semoga awal dari kesuksesan saya ini dapat membanggakan kalian.

➤ **Dosen Pembimbing**

Kepada Ibu Novianti selau dosen pembimbing saya yang paling baik dan bijaksana, terima kasih karena sudah menjadi orang tua kedua saya di Kampus. Terima kasih atas bantuannya, nasehatnya, dan ilmunya yang selama ini dilimpahkan pada saya dengan rasa tulus dan ikhlas.

➤ **Sahabat dan seluruh teman di kampus tercinta**

Tanpa kalian mungkin masa-masa kuliah saya akan menjadi biasa-biasa saja, maaf jika banyak salah dengan maaf yang tak terucap. Terima kasih untuk support dan luar biasa, sampai saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, promosi dan harga terhadap kepuasan konsumen pada produk roti bakar Manahan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen dan pembeli roti bakar Manahan. Berdasarkan rumus pengambilan sampel diatas, maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Berdasarkan hasil penelitian diketahui variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pembelian.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Promosi, Harga dan Kepuasan

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality, promotion and price on consumer satisfaction on Manahan toast products. The population in this study were all consumers and buyers of Manahan toast. Based on the sampling formula above, the number of samples used in this study was 100 respondents. Based on the results of the study note that service quality variables have a positive and significant effect on customer satisfaction. Promotional variables have a positive and significant effect on customer satisfaction. Price variable has a positive and significant effect on purchase satisfaction.

Keywords: Service Quality, Promotion, Price and Satisfaction

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Syukur alhamdulillah penulis penyatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat hidayahNya serta memberikan kekuatan, ketabahan, kemudahan dan kedamaian berfikir. Sholawat serta salam yang senantiasa tercurah pada junjungan Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN PRODUK ROTI BAKAR MANAHAN**".

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi dan memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulis menyadari sepenuhnya tanpa adanya bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, penulis tidak akan mampu melaksanakan skripsi ini dengan baik. Maka dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, bimbingan, petunjuk, ridho, dan kasih sayangmu yang takhenti-hentinya ngkau limpahkan kepadaku.
2. Bapak Dr. Sofyan Anif, M.Si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Dr. Syamsyudin, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

4. Bapak Imronudin, SE, MS.i Ph.D selaku ketua program studi manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Bapak Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan tulus dan sabar telah memberikan banyak arahan, masukan, waktu, tenaga, pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Studi Manajemen fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa study.
7. Seluruh staf karyawan di Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan kelancaran proses administrasi maupun informasi selama kuliah dan penulisan skripsi ini.
8. Teman-teman Managemen angkatan 2015 yang saling memotivasi dan memberikan semangat selama menimba ilmu di UMS.
9. Untuk almamaterku tercinta, Universitas Muhammadiyah Surakarta, terima kasih mengijinkanku berkembang dan menjadi seseorang yang lebih baik, untuk segala kenangan, untuk ilmu pendidikan yang telah kau beri.

Semua pihak yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu, terima kasih atas dukungannya dan bantuannya yang tulus serta doa yang diberikan penulis selama ini demi kelancaran dalam pembuatan skripsi ini. Akhirnya pada ALLAH SWT semua amal baik tersebut penulis kembalikan, semoga ALLAH SWT membala semua kebaikan mereka yang telah diberikan kepada penulis baik moril maupun materiil dengan balasan yang berlipat ganda.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu kritik dan saran pembaca yang bersifat membangun sangat kami apresiasi. Semoga skripsi ini dapat diterima dan bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, April 2020

Penulis

Dimas Rachmat Kurniawan.

DAFTAR ISI

	Hal
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	i
PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAKSI	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan Skripsi	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Perilaku Konsumen	8
B. Kepuasan Pelanggan	10
1. Pengertian Kepuasan	10
2. Teori Kepuasan Konsumen.....	12
C. Kualitas Pelayanan	15
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2. Teori Kualitas Pelayanan	18
D. Promosi	20
1. Pengertian Promosi	20

2.	Faktor-faktor yang mempengaruhi promosi	21
E.	Harga	22
F.	Penelitian Terdahulu	25
G.	Hipotesis.....	28
H.	Kerangka Pemikiran.....	31
BAB III.	METODE PENELITIAN.....	32
A.	Jenis Penelitian	32
B.	Populasi dan Sampel	32
C.	Data dan Sumber Data	33
D.	Metode Pengumpulan Data.....	34
E.	Definisi Operasioanal Variabel	35
F.	Pengukuran Variabel.....	37
G.	Uji Instrumen Data.....	37
H.	Uji Asumsi Klasik	39
I.	Metode Analisis Data.....	40
BAB IV.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
A.	Deskripsi Responden.....	46
B.	Uji Validitas dan Reliabilitas	48
C.	Uji Asumsi Klasik.....	51
D.	Analisis Data	53
E.	Pembahasan.....	56
BAB V.	PENUTUP.....	58
A.	Kesimpulan	58
B.	Keterbatasan.....	58
C.	Saran.....	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Berdasarkan Kelompok Usia.....	37
Tabel 4.2	Karakteristik Berdasarkan Kelompok Jenis kelamin	38
Tabel 4.3	Karakteristik Berdasarkan Uang Saku	39
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	40
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Harga	40
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi	41
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	41
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas	42
Tabel 4.9	Hasil Uji Normalitas.....	43
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinearitas.....	43
Tabel 4.11	Hasil Uji Heteroskedastisitas	44
Tabel 4.9	Hasil Uji t test.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	21
-------------------------------------	----