

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen rumah makan gudeg bu Harman Sidoarjo. Jenis penelitian yang di pakai yaitu penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh konsumen rumah makan gudeg bu Harman Sidoarjo. Teknik pengambilan sampel yaitu memakai teknik *sampling accidental* dengan jumlah sampel sebanyak 105 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner yang selanjutnya dilakukan uji instrument. Teknik analisis data yang digunakan yaitu dengan uji analisis regresi linier berganda yang sebelumnya dilakukan uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa kualitas produk, harga, dan kualitas pelyanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen rumah makan gudeg bu Harman Sidoarjo. Dan secara simultan kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhdap kepuasan konsumen rumah makan gudeg bu Harman sidoarjo.

Kata kunci: Kualitas Produk, Harga, Kualitas pelayan, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of product quality, price, and quality of service to the satisfaction of the food stalls bu Harman Sidoarjo. The type of research used is quantitative research. The population in this research is the whole consumer of restaurant gudeg Bu Harman Sidoarjo. The sampling technique is using sampling techniques accidental with a sample number of 105 people. The technique of data collection using the questionnaire is further conducted test instruments. The data analysis techniques used were with multiple linear regression analytic tests previously conducted by classical assumptions and hypotheses tests. The results of the study partially showed that the quality of products, prices, and the quality of the achievement has significant effect on the consumer satisfaction of the food stalls. And simultaneously the quality of products, prices, and quality of service has an effect on consumer satisfaction of the restaurant of Gudeg Bu Harman sidoarjo.

Keywords: *Product Quality, Price, Quality of Servants, Consumer Satisfaction*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN`	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
KATA PENGANTAR	vi
MOTTO.....	viii
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Manfaat Praktis	7

BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	11
2.2.1 Pengertian Pemasaran	11
2.2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	12
2.2.3 Perilaku Konsumen	13
2.2.4 Kualitas Produk	14
2.2.4.1 Pengertian Kualitas Produk	14
2.2.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk	15

2.2.4.3	Indikator Kualitas Produk	16
2.2.5	Harga	17
2.2.5.1	Pengertian Harga	17
2.2.5.2	Tujuan Penetapan Harga	17
2.2.5.3	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penetapan Harga	19
2.2.5.4	Indikator Harga	20
2.2.6	Kualitas Pelayanan	21
2.2.6.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	21
2.2.6.2	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	21
2.2.6.3	Indikator Kualitas Pelayanan	22
2.2.7	Kepuasan Konsumen	23
2.2.7.1	Pengertian Kepuasan Konsumen	23
2.2.7.2	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	24
2.2.7.3	Indikator Kepuasan Konsumen	24
2.3	Kerangka Konseptual	25
2.4	Hipotesis	27

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Rancangan Penelitian	29
3.2	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	31
3.2.1	Populasi	31
3.2.2	Sampel	31
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel	32
3.3	Jenis dan Sumber Data	32
3.4	Teknik Pengumpulan Data	33
3.4.1	Prosedur Pengumpulan Data	33
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data	34
3.4.3	Lokasi dan Waktu Penelitian	35
3.4.3.1	Lokasi Penelitian	35
3.4.3.2	Waktu Penelitian	35

3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	35
3.5.1	Variabel Penelitian	35
3.5.2	Definisi Operasional Variabel & Indikator Variabel....	36
3.5.2.1	Kualitas Produk	36
3.5.2.2	Harga.....	37
3.5.2.3	Kualitas Pelayanan	37
3.5.2.4	Kepuasan Konsumen	38
3.6	Teknik Analisis Data	39
3.6.1	Penguji Instrumen Penelitian	39
3.6.2	Pengujian Uji Asumsi Klasik	40
3.6.2.1	Uji Normalitas	40
3.6.2.2	Uji Multikolinieritas	41
3.6.2.3	Uji Autokorelasi	41
3.6.2.4	Uji Heteroskedastisitas	41
3.6.3	Analisis Regresi Berganda	42
3.6.4	Pengujian Hipotesis	42
3.6.4.1	Uji Parsial (t).....	42
3.6.4.2	Uji Simultan (F).....	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Gambaran Umum.....	45
4.1.1	Sejarah Perusahaan	45
4.2.	Deskripsi Hasil Penelitian	46
4.2.1	Penilaian Responden Terhadap Butir Pernyataan.....	48
4.3.	Analisis Data Penelitian.....	52
4.3.1	Uji Instrumen	56
4.3.1.1	Uji Validitas	56
4.3.1.2	Uji Reliabilitas	59
4.4.	Uji Asumsi Klasik	60
4.4.1	Uji Normalitas	60
4.4.2	Uji Multikolinieritas	62
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas.....	63

4.4.4 Uji Autokorelasi	64
4.5. Analisis Data Menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda	64
4.6. Koefisien Determinasi (R^2)	66
4.7. Pengujian Hipotesis.....	67
4.7.1 Uji t	67
4.7.2 Uji F	69
4.8. Pembahasan.....	70
4.8.1 Kualitas Produk Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Gudeg Bu Harman.....	70
4.8.2 Harga Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Gudeg Bu Harman Sidoarjo	71
4.8.3 Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Gudeg Bu Harman.....	71
4.8.4 Kualitas Produk Harga dan Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Gudeg Bu Harman Sidoarjo	72
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	73
5.2 Saran.....	73
Daftar Pustaka	75

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Skala Likert	35
3.2 Definisi Variabel & Indikator Variabel	36
4.1 Alasan Membeli.....	47
4.2 Teman Berkunjung.....	47
4.3 Pekerjaan	47
4.4 Penilaian Responden	48
4.5 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Produk.....	49
4.6 Frekuensi Jawaban Variabel Harga	49
4.7 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan	50
4.8 Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Konsumen...51	
4.9 Total Tabulasi Hasil Penelitian.....	52
4.10 Uji Validitas.....	57
4.11 Uji Reliabilitas	60
4.12 Uji Normalitas	61
4.13 Uji Multikolinieritas	62
4.14 Uji Heteroskedastisitas	63
4.15 Uji Autokorelasi	64
4.16 Regresi Linier Berganda	65
4.17 Interpretasi Koefisien Korelasi	67
4.18 Interpretasi Koefisien Korelasi	67
4.17 Uji t.....	68
4.18 Uji F	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual	26
3.1 Rancangan Penelitian	30
4.1 Normalitas Plot.....	61
4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 2 : Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 3 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 4 : Daftar Hadir Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran 5 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 6 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 7 : Tabulasi Data
- Lampiran 8 : Output SPSS
- Lampiran 9 : Matrix Penelitian