



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

Unipa Surabaya

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN RUMAH MAKAN GUDEG BU HARMAN
SIDOARJO**

M. Aldy Zakaria Anshori

161500060

Dosen Pembimbing

Dra. Christina Menuk Srihandayai, S.E., M.M.

Bisma Arianto, S.E., M.M.

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2020

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN RUMAH MAKAN GUDEG BU HARMAN
SIDOARJO**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

M. ALDY ZAKARIA ANSHORI
NIM: 161500060

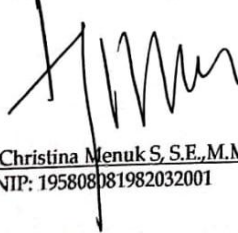
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji :

Tanggal : 13-7-2020

Dosen Pembimbing I,



Dra. Christina Menuk S, S.E., M.M
NIP: 195808081982032001

Dosen Pembimbing II,



Bisma Arianto, S.E., M.M
NPP: 1302663/DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Gudeg Bu Harman Sidoarjo

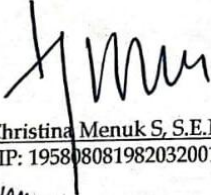
Identitas Mahasiswa

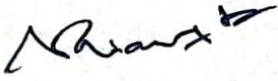
a. Nama : M. Aldy Zakaria A.
b. NIM : 161500060
c. Program Studi : Manajemen
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
e. Alamat e-mail : maldyzakaria@gmail.com

Surabaya, 10 Agustus 2020

Mengetahui
Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,


Dra. Christina Menek S, S.E.M.M.
NIP: 195808081982032001


Bisma Arianto, S.E.M.M.
NPP: 1302663/DY


Menyetujui,
Dekan,

Drs. Teguh Purwanto, M.M.
NIP: 196012221990031001


Mengetahui,
Rektor Program Studi,

I Made Bagus Dyantha, S.E, M.M.
NPP: 109598/DY

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

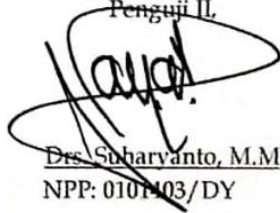
Pada Hari : Kamis
Tanggal : 6 Agustus
Tahun : 2020

Penguji I



Dr. Fachrudin Asjari, S.Psi., M.M
NPP: 1202612/DY

Penguji II.



Drs. Suharvanto, M.M
NPP: 0101403/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : M. Aldy Zakaria Anshori
NIM : 161500060
Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul "Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Gudug BU Harman Sidoarjo" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2019/2020 bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Surabaya, 3 Juli 2020

Mahasiswa,



Aldy Zakaria A.

NIM : 161500060

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi in dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Gudeg Bu Harman”**.

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motifasi dan dukungan dari beberpa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. M. Subandowo, M.S selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
2. Bapak Drs. Teguh Purwanto, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
3. Bapak I Made Bagus D, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
4. Ibu Dra. Christina Menuk Sri H., SE., MM. selaku Dosen Pembimbing I terimakasih telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini
5. Bapak Bisma Arianto, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing II yang selalu sabar membimbing dan mengajarkan, terimakasih atas semua dukungan yang telah diberikan dalam penyusunan skripsi.
6. Owner Rumah Makan Gudeg Bu Harman cabang Sidoarjo yang telah mengijinkan melakukan penelitian.
7. Kedua orang tua tercinta, Bapak dan Ibu terimakasih banyak atas segalanya, doa yang tidak pernah berhenti selalu memberikan motivasi dan nasehat yang terbaik

8. Reyhan, Farid, Yanuar, Aqil, Sofyan, Wahyu, Adi. Teman sekaligus sahabat saya yang selalu mendukung saya selama berpendidikan di kampus Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
9. Teman-teman kelas Manajemen 2016/ G yang solid dari awal masuk sampai perkuliahan berakhir
10. Teman-teman satu dosen pembimbing yang telah membantu saya, dan mendukung saya dengan semangat yang luar biasa.
11. Serta semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini dan seluruh teman-teman dari berbagai jurusan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 3 Juli 2020
Penulis,

MOTTO

“Bekerja keras dan bersikap baiklah. Hal luar biasa akan terjadi”

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

Kedua orang tua yang tercinta, Ayah dan Ibu yang selalu
memberi saya motivasi untuk terus berjuang yang lebih baik
kedepannya