



Unipa Surabaya

**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**Pengaruh *Food Quality* dan *Price*
Terhadap *Customer Satisfaction* Di
Flower Catering Gresik**

Puspita Ayu Maharani
171500208

Dosen Pembimbing
Dr. Fachrudy A., S.Psi., M.M.
Bisma Arianto, S.E., M.M

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2021

**PENGARUH *FOOD QUALITY* DAN *PRICE* TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION FLOWER CATERING
GRESIK**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.)
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

**PUSPITA AYU MAHARANI
171500208**

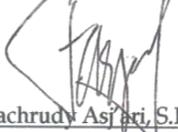
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan layak untuk diuji :

Tanggal : 23 Juni 2021

Dosen Pembimbing 1



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

Dosen Pembimbing II



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

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh *Food Quality* dan *Price* Terhadap
Customer Satisfaction Flower Catering
Gresik

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Puspita Ayu Maharani
- b. NIM : 171500208
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
- e. Alamat email : puspitaayum@gmail.com

Surabaya, 23 Juni 2021

Dosen Pembimbing I

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

Dosen Pembimbing II

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



BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

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

Pada Hari : Rabu
Tanggal : 28 Juli
Tahun : 2021

Penguji I



Moch. Munir R., Drs., Ec., M.Si., Dr
NPP. 1601751 / DY

Penguji II



Ferry Hariawan, S.E., M.M
NPP : 1512763/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :
Nama : Puspita Ayu Maharani
NIM : 171500208
Program Studi : Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : " Pengaruh *Food Quality* dan *Price* Terhadap *Customer Satisfaction* Flower Catering Gresik" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2020/2021 bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan persyaratan 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, 23 Juli 2021



Puspita Ayu Maharani

v

v

KATA PENGANTAR

AlhamdulillahRobbil'alamiin, segala puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul :: ***“Pengaruh Food Quality dan Price Terhadap Customer Satisfaction ”***.

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

1. DR. Marianus Subandowo, MS selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
2. Drs. H. Teguh Purwanto, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. I Made Bagus D., S.E.,M.M. selaku Ketua Prodi Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Dr. Fachrudy Asj'Ari S.Psi. MM dan Bapak Bisma Arianto, S.E, M.M, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu dosen beserta staf karyawan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan bantuan yang sangat berguna
6. Mahasiswa Manajemen 2017 yang selama ini yang telah menemani dan memberikan semangat yang luar biasa dalam menyelesaikan skripsi ini

7. Pihak perusahaan yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian skripsi ini.
8. Kedua Orang Tua dan Keluarga yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan kepada penulis.

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

Surabaya, 23 Juli 2021

Penulis,

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRACT	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II	7
TELAAH PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7

2.2 Landasan Teori	10
2.2.1 Pengertian Pemasaran.....	10
2.2.3 <i>Food Quality</i>	12
2.2.4 <i>Price</i>	15
2.2.5 <i>Customer Satisfaction</i>	17
2.3 Kerangka Konseptual.....	20
2.4 Hipotesis	21
BAB III	23
METODE PENELITIAN	23
3.1 Rancangan Penelitian.....	23
3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	25
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	26
3.4 Teknik Pengumpulan Data	27
3.4.1 Alat Pengumpulan Data	27
3.4.2 Prosedur Penelitian	28
3.4.3 Jadwal dan Lokasi Penelitian	29
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	29
3.6 Teknik Analisa Data.....	32
3.6.1 Uji Instrumen	32
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	33
3.6.3 Analisa Regresi Linera Berganda	35
3.6.4 Koefisien Determinan (R^2)	35

3.6.5 Uji Hipotesis.....	36
BAB IV	39
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Gambaran Umum.....	39
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	40
4.3 Analisis Data Penelitian.....	45
4.4 Uji Instrumen Penelitian.....	48
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	51
4.6 Analisi Regresi Linier Berganda	55
4.7 Koefisien Determinasi (R^2)	56
4.8 Uji Hipotesis.....	57
4.9 Pembahasan	60
BAB V.....	63
SIMPULAN DAN SARAN	63
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN - LAMPIRAN	67

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Skala Likeert	26
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	38
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin...	39
4.3 Penilaian Responden.....	39
4.4 Frekuensi Jawaban Variabel Food Quality (X1)	40
4.5 Frekuensi Jawaban Variabel Price (X2)	41
4.6 Frekuensi Jawaban Variabel Customer Satisfaction (Y)	42
4.7 Tabulasi Data Hasil Penelitian Variabel X dan Y	43
4.8 Uji Validitas	47
4.9 Uji Realibilitas.....	49
4.10 Uji Multikolinieritas	51
4.11 Uji Autokorelasi.....	53
4.12 Analisis Regresi Linier Berganda.....	53
4.13 Koefisien Determinasi (R ²).....	55
4.14 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	55
4.15 Uji t	56
4.16 Uji F.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	18
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian.....	21
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	50
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Izin Penelitian

Lampiran 2 Surat Balasan Izin Penelitian

Lampiran 3 Berita Acara Bimbingan Skripsi

Lampiran 4 Berita Acara Ujian Proposal

Lampiran 5 Kuesioner Penelitian

Lampiran 6 Tabulasi Data

Lampiran 7 Output SPSS