

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, D. P. 2016. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (survei pada pelanggan nasi rawon di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan). *Jurnal Administrasi Bisnis*. 2016. Vol. 37. No. 1
- Basu Swastha, Dharmesta dan Irawan, 2012, *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta
- Basu Swasta dan Hani Handoko. 2010. *Manajemen Pemasaran: Analisa dan Perilaku Konsumen*. BPFE. Yogyakarta.
- Cynthia Violita, 2017. Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudi. Vol. 5
- Enis, Ben M. 2016. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. Alih Bahasa Buchari Alma. CV Alfabeta. Bandung.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas Diponegoro. Semarang
- Gujarati, D.N, 2012. *Dasar-dasar Ekonometrika*, Terjemahan Mangunsong, RC., Salemba Empat, Buka 2, Edisi 5, Jakarta.
- Hayati, Y.H. 2015. Pagaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran Bebek Dan Ayam Goreng Pak Ndut Solo. *Jurnal Ilmia Manajemen Fakultas Ekonomi* vol. 1
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

- Monica Maria, 2013. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap kepuasan Konsumen King Cake. Jurnal Manajemen Tori Dan Terapan.
- Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Kedua. Jakarta; Salemba Empat.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta
- Santoso, Singgih. 2012. Statistik Parametrik. Jakarta: PT. Granmedia Pustaka Umum
- Sangadji, E. M., & Sopiah, 2013. Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Sunyoto. 2014. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Cetakan ke-3. Yogyakarta. CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- Suparyanto & Rosad. 2015. Manajemen Pemasaran. IN Media: Bogor.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2012, Pemasaran Strategik. Yogyakarta, ANDI.
- Yong, C.Z., Yun, Y.W., Loh, L., 2003. (Diterjemahkan oleh Sutanto).The Quest for Global Quality. Pustaka Delapratasa, Jakarta.

Lampiran 1

KUISIONER PENELITIAN

Kepada Yth. Bapak /Ibu/Saudara/Saudari

Dengan hormat,

Saya mahasiswadari Universitas PGRI Adi Buana Surabaya angkatan tahun 2016 program studi Manajemen, dalam rangka penyelesaian tugas akhir skripsi, saya ingin meminta bantuan dari Bapak /Ibu/Saudara/ Saudari untuk membantu dalam mengisi kuisisioner penelitian, agar saya dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PRODUK HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RUMAH MAKAN GUDEG BU HARMAN SIDOARJO”. Bahwasannya saya tegaskan dengan pengisian kuisisioner penelitian ini tidak akan mempengaruhi penilaian kinerja dari Bapak/Ibu/Saudara/Saudari. Kuisisioner penelitian ini bersifat rahasia hanya untuk kepentingan pendidikan. Atas kesedian dan waktunya saya mengucapkan terimakasih.

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 - Laki-laki
 - Perempuan
3. Usia :
 - <20 tahun
 - 20-30 tahun
 - 31-40 tahun
 - 41-50 tahun
 - >50 tahun
4. Pendidikan Terakhir :
 - SMA
 - Diploma
 - Sarjana
5. Pekerjaan :

PETUNJUK PENGISIAN

- a. Bacalah baik-baik setiap pertanyaan dan seluruh pilihan jawaban yang diberikan
- b. Jawablah seluruh pertanyaan sesuai dengan hati nurani anda
- c. Beri tanda untuk setiap jawaban yang anda pilih pada kolom jawaban yang sudah disediakan, sebagai berikut:
 - Alternatif jawaban STS, Sangat tidak setuju**
 - Alternatif jawaban TS, Tidak setuju**
 - Alternatif jawaban R, Raguragu**
 - Alternatif jawaban S, Setuju**
 - Alternatif jawaban SS, Sangat setuju**

1. Kualitas Produk (X1)

NO	PERNYATAAN	KATEGORI PENILAIAN				
		STS	TS	RR	S	SS
Tampilan Fisik						
1.	Saya merasa produk yang saya beli memiliki tampilan yang menarik					
2.	Produk yang saya beli memiliki tampilan yang cocok dengan selera saya					
3.	Produk yang saya beli memiliki tampilan yang sesuai dengan jenis makanannya					
Kesesuaian Spesifikasi						
4.	Kualitas produk yang ditawarkan memberikan spesifikasi yang dijanjikan					
5.	Spesifikasi produk memenuhi kebutuhan yang diinginkan konsumen					

6.	Spesifikasi yang ditawarkan memenuhi spesifikasi yang dijanjikan.					
Variasi Yang Banyak						
7.	Produk yang saya beli memiliki variasi yang menarik					
8.	Produk yang saya beli memiliki variasi yang berbeda-beda sesuai jenis makanannya					
9.	Variasi produk sesuai dengan selera konsumen					

2. Harga (X2)

NO	PERNYATAAN	KATEGORI PENILAIAN				
		STS	TS	RR	S	SS
Keterjangkauan Harga						
10.	Harga produk yang ditetapkan tidak menjadi masalah bagi konsumen					

11.	Produk yang saya beli masih terjangkau oleh semua kalangan					
12.	Harga produk bervariasi sesuai jenis makanannya					
Daya Saing Harga						
13.	Produk yang saya beli lebih ekonomis dengan produk lain					
14.	Harga produk dapat bersaing					
15.	Harga sesuai dengan yang didapatkan					
Keseuaian Harga Dengan Kualitas Produk						
16.	Kualitas harga produk sesuai dengan harapan konsumen					
17.	Harga produk sudah sesuai standart					
18.	Harga produk seimbang dengan kualitas yang ditawarkan					
Kesesuaian Harga Dengan Manfaat						
19.	Produk Rumah Makan Gudeg Bu Harman sesuai dengan					

	manfaat yang diinginkan konsumen					
20.	Harga yang ditawarkan sesuai dengan manfaat yang didapatkan					
21.	Konsumen puas dengan harga produk yang ditawarkan					

3. Kualitas Pelayanan (X3)

NO	PERNYATAAN	KATEGORI PENILAIAN				
		STS	TS	RR	S	SS
Keandalan						
22.	Pelayanan yang dibeikan sudah sesuai dengan yang diharapkan konsumen					
23.	Karyawan peduli dan ramah terhadap konsumen					
24.	Karyawan memberika respon secara tepat terhadap konsumen					

Daya Tanggap						
25.	Penyampaian informasi yang diberikan jelas terhadap konsumen					
26.	Pelayanan administrasi cepat dan tepat					
27.	Karyawan bersedia membantu keperluan konsumen					
Jaminan						
28.	Jaminan keamanan sudah sesuai harapan konsumen					
29.	Penanganan keluhan diberikan dengan baik					
30.	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang ditawarkan					
Empati						
31.	Rumah Makan Gudeg Bu Harman Sidoarjo memiliki komunikasi yang baik dengan konsumen					
32.	Rumah Makan Gudeg Bu Harman Sidoarjo memahami					

	kebutuhan yang diinginkan konsumen					
33.	Rumah Makan Gudeg Bu Harman memiliki perhatian yang baik pada konsumen					

4. Kepuasan Konsumen

NO	PERNYATAAN	KATEGORI PENILAIAN				
		STS	TS	RR	S	SS
Kinerja						
34.	Pelayanan sigap dalam menghadapi konsumen					
35.	Kemampuan dalam melayani konsumen dengan tepat					
36	Seluruh karyawan selalu siap dalam hal apapun					
Kesesuaian Harapan						
37.	Kinerja yang ditawarkan sesuai dengan yang diharapkan konsumen					

38.	Layanan yang diberikan terhadap konsumen cukup baik					
39.	Harapan yang diinginkan konsumen terpenuhi					
Minat Berkunjung Kembali						
40.	Ketertarikan konsumen setelah mencoba membeli produk					
41.	Kenyamanan dan kesesuaian yang dirasakan konsumen terhadap pembelian ulang					
42.	Kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali					
Kesediaan Merekomendasi						
43.	Konsumen memberi saran untuk makanan siap saji yang baik kepada konsumen lainnya					
44.	Konsumen secara sukarela merekomendasikan Ruamah Makan Gudeg Bu Harman Sidoarjo					
45.	Konsumen bersedia merekomendasikan produk yang telah dirasakan					

Lampiran 2

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : M. Aldy Zakaria Anshori
2. NIM : 161500060
3. Program Studi : Manajemen
4. Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Gudeg Bu Harman Sidoarjo
5. Dosen Pembimbing : 1. Dra. Christina Menuk S., S.E., M.M.
2. Bisma Arianto, S.E., M.M.
6. Konsultasi : 30 September-25 Juli 2020

No.	Tanggal	Paraf Pembimbing I	Paraf Pembimbing II	Keterangan
1.	3 Oktober 2019			Pengajuan Judul Revisi
2.	9 Oktober 2019			Judul ACC + Matriks Revisi
3.	22 Oktober 2019			Matriks ACC + BAB I Revisi
4.	7 November 2019			BAB I, II Revisi
5.	12 November 2019			BAB I,II ACC
6.	26 November 2019			BAB I,II,III Revisi
7.	12 Desember 2019			BAB I, II, III Revisi
8.	26 Desember 2019			BAB III Revisi

9.	31 Desember 2019			BAB III ACC + Daftar Pustaka, Kuisisioner Revisi
10.	3 Januari 2020			Ujian Proposal
11.	21 April 2020			BAB IV Revisi
12.	30 April 2020			BAB IV Revisi
13.	14 Juni 2020			BAB IV Revisi
14.	24 Juni 2020			BAB IV, V Revisi
15.	30 Juni 2020			BAB IV, V ACC + Artikel Revisi
16.	1 Juli 2020			Artikel Revisi
17.	8 Juli 2020			Artikel ACC

7. Tanggal Selesai Menulis Skripsi : 8 Juli 2020

Surabaya, 13 Juli 2020

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

Lampiran 3

BERITA ACARA BIMBINGAN REVISI SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : M. Aldy Zakaria A
2. NIM : 161500060
3. Program Studi : Manajemen
4. Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Gudeg Bu Harman Sidoarjo
5. Dosen Penguji : 1. Dr. Fachrudy Asjari, S.Psi., M.M.
2. Drs. Suharyanto, M.M.

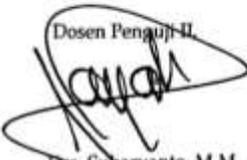
No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Penguji	
			Penguji I	Penguji II
1	05 Agustus 2020	BAB I,II,III & V		
2	05 Agustus 2020	Penulisan		
3	06 Agustus 2020	BAB I,IV		

Surabaya, 06 Agustus 2020

Dosen Penguji I


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

Dosen Penguji II


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

Lampiran 4

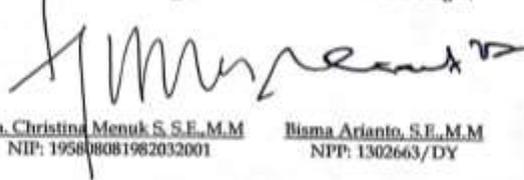
LEMBAR PERSETUJUAN

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

Tanggal : 13-7-2020

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,



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

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

Lampiran 5



**UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI**

Kampus : Jl. Dukuh Meranggal XII/4, Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234
Website : <http://www.fec.pgradiabuana.ac.id>

BERITA ACARA UJIAN PROPOSAL SKRIPSI

Pada hari ini _____ tanggal _____ bulan _____ tahun _____ bertempat di Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya telah dilaksanakan Ujian Proposal Skripsi Semester Ganjil / Genap *) Tahun Akademik 20____/20____

Nama Mahasiswa	: M. Aisy Zubana Anthoni
NIM	: 161500060
Program Studi	: Manajemen
Judul Proposal	: Pengaruh Kualitas Produk Harga - Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Kinerja Rumah Makan Godey Bu Haras Surabaya

Dihadiri oleh :

No	NIM	Nama Mahasiswa	Tanda Tangan
1	161600187	ERNESTA BOA	[Signature]
2	191600157	JUNITA ERINI MAFIUKHA	[Signature]
3	171600070	Marta Fatima B. Huri	[Signature]
4	171600022	Manono Gula Irena	[Signature]
5	171600023	Vinsensa Gerasa Cahon	[Signature]
6	161600067	Maria Yati Priman	[Signature]
7	161500195	Klaudia M. Jelita	[Signature]
8	161500085	Valeriani Carolina Dede	[Signature]
9	161500220	Maksimianus Harlojo	[Signature]
10	161600171	Dertiansy Sariwulan Nuzul	[Signature]
11	161600200	Moses Alberto Girendra	[Signature]
12	161500003	Riska Riska Marhudi	[Signature]
13	161500065	Priestian Yuliana	[Signature]
14	161500201	Nur Aisah	[Signature]
15	161500197	Anggun Wahyu Wimaris	[Signature]

Surabaya.....

Penguji : Subakir [Signature]

Pembimbing : ()

Lampiran 6



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA FAKULTAS EKONOMI

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4, Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234

Website : <http://www.fe.unipasby.ac.id>

Nomor : 1913-40 /01/FE/XII/2019
Lampiran : -
Perihal : Ijin Penelitian dan Pengambilan Data

Kepada Yth:
Bapak/Ibu Pimpinan
Rumah Makan Gudeg Bu Harman
Jl. Pepelegi Indah No.18, Pepelegi Kec. Waru
di -
Sidourjo

Sesuai kurikulum Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, maka mahasiswa wajib menalis Skripsi/Tugas Akhir dalam bentuk Laporan Penelitian dan Artikel Ilmiah. Berkaitan dengan hal tersebut mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin penelitian kepada mahasiswa kami yang tersebut dibawah ini :

Nama : Muhammad Aldy Zakaria Anshori
NIM : 161500060
Prodi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Gudeg Bu Harman Sidourjo

Demikian atas perkenan serta kebijaksanaan Bapak/Ibu kami sampaikan terima kasih.



Surabaya, 27 Desember 2019

Dra. Siti Istikhoroh, M.Si
NIP. 19671019.199203.2001

Lampiran 7



Rumah Makan Gudug Bu Harman Cabang Sidoarjo
Jl. Pepelegi Indah No.18, Pepelegi Kec. Waru, Kabupaten Sidoarjo
61257 Jawa Timur
Telp. 08179343645/081235540033

Hal : Balasan

Kepada Yth :
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen
Di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan adanya surat dari instansi Bapak/Ibu 191240/01/FE/XII/2019 tanggal 27 Desember 2019. Perihal : Ijin penelitian, maka dengan ini kami sampaikan tidak keberatan untuk memberikan ijin kepada mahasiswa :

Nama : M. Aldy Zakaria Anshori
NIM : 161500060
Jurusan : Manajemen
Universitas : PGRI Adi Buana Surabaya

Telah kami setuju untuk mengadakan penelitian di Rumah Makan Gudug Bu Harman Sidoarjo dengan permasalahan dan judul :
"Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Gudug Bu Harman Sidoarjo".

Demikian pemberitahuan ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Sidoarjo, 05 Januari 2020
Rumah Makan Gudug Bu Harman Sidoarjo




Jl. Raya Pepelegi Indah No.18
Waru - Sidoarjo

Ibu Dwi

