



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN
KERAGAMAN MENU TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA KEDAI MINUMAN YAKINI
GRESIK**

**M. SYIFAUl FUADI
191500137**

**Dosen Pembimbing
Drs. Suharyanto, M.M**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2023**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN
KERAGAMAN MENU TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA KEDAI MINUMAN YAKINI
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

**M. SYIFAUL FUADI
191500137**

PRODI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga,
dan Keragaman Menu terhadap
Kepuasan Konsumen Pada Kedai
Minuman Yakini Gresik

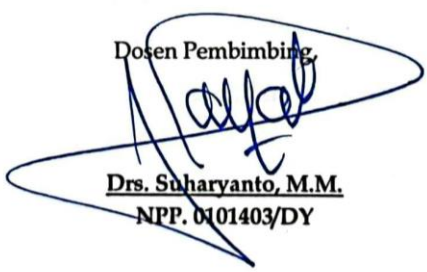
Identitas Mahasiswa

- a. Nama : M. Syifaul Fuadi
- b. NIM : 191500137
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Universitas
PGRI Adi Buana Surabaya

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak
diuji:

Tanggal :

Dosen Pembimbing



Drs. Suharyanto, M.M.

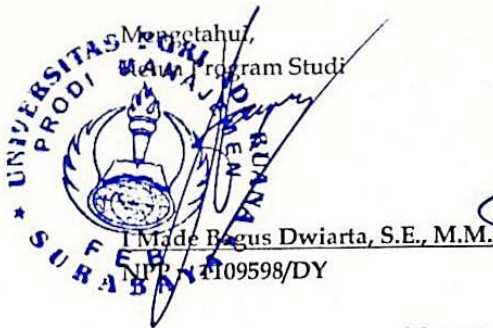
NPP. 0101403/DY

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Keragaman Menu terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kedai Minuman Yakini Gresik

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : M. Syifaul Fuadi
- b. NIM : 191500137
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
- e. Alamat Email : syifaulfuadi08@gmail.com



Surabaya, 14 Agustus 2023
Dosen Pembimbing

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

Menyetujui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

UNIVERSITAS PAHLAWAN REVOLUSI SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

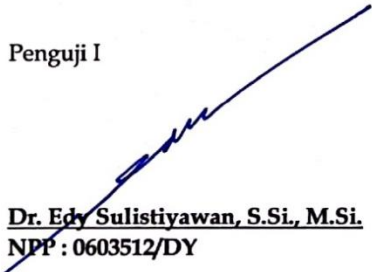
Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., MSM.
NPP : 0709494/DY

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana
Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adibuana Surabaya.

Pada Hari : Kamis
Tanggal : 03 Agustus
Tahun : 2023

Penguji I



Dr. Edy Sulistiyawan, S.Si., M.Si.
NPP : 0603512/DY

Penguji II



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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Syifaul Fuadi

NIM : 191500137

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI
Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul, “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Keragaman Menu terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kedai Minuman Yakini Gresik”. Yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2022/2023 bersifat original. Bilamana di kemudian 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 dengan sebenarnya.

Surabaya, 14 Juli 2023

Mahasiswa



M. Syifaul Fuadi

NIM : 191500137

MOTTO

“Demi masa depan yang cerah, kita dilarang menyerah!”

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah *Subhanallahu Wa Ta'ala* yang mana atas berkah, hidayah, dan rahmat-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Keragaman Menu terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kedai Minuman Yakini Gresik”** tepat pada waktunya.

Skripsi ini merupakan karya ilmiah yang disusun dalam upaya untuk menyelesaikan pendidikan sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen. Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materil sehingga penelitian ini dapat terselesaikan. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada:

1. Dr. Hartono, M.Si., selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., MSM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Dr. Suharyanto, M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang tidak penulis sebutkan satu persatu, atas ilmu yang telah diberikan.
6. Orangtua dan keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan moral dan moril.
7. Rekan-rekan yang telah berpartisipasi untuk membantu menyelesaikan penelitian ini dengan hasil yang terbaik.
8. Semua pihak yang telah mendukung untuk menyelesaikan proposal penelitian ini, 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. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 7 Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II.....	7
TELAAH PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7

2.2	Landasan Teori.....	14
2.2.1	Pemasaran	14
2.2.2	Kualitas Produk	16
2.2.3	Harga.....	19
2.2.4	Keragaman Menu	21
2.2.5	Kepuasan Konsumen	23
2.3	Kerangka konseptual.....	25
2.4	Hipotesis	27
BAB III		29
METODE PENELITIAN.....		29
3.1	Rancangan Penelitian	29
3.2	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	31
3.2.1	Populasi	31
3.2.2	Sampel	32
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	32
3.3	Jenis dan Sumber Data	33
3.3.1	Jenis Data.....	33
3.3.2	Sumber Data	33
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.4.1	Prosedur Pengumpulan Data	33
3.4.2	Alat Pengumpulan Data	34
3.5	Lokasi dan Waktu Penelitian	35
3.5.1	Lokasi Penelitian	35

3.5.2 Waktu Penelitian.....	35
3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Oprasional Variabel	36
3.6.1 Variabel Penelitian.....	36
3.6.2 Definisi Operasional Variabel	36
3.7 Teknik Analisis Data	39
3.7.1 Pengujian Instrumen	39
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	40
3.8 Analisis Regresi Linear Berganda.....	42
3.9 Uji Hipotesis	43
3.9.1 Uji t (Parsial)	43
3.9.2 Uji F (Simultan)	44
BAB IV	45
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Hasil Penelitian	45
4.1.1 Gambaran Perusahaan.....	45
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	45
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	46
4.2.1 Karakteristik Responden.....	46
4.2.2 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian	48
4.3 Analisis Data Penelitian.....	53
4.3.1 Pengujian Instrumen Penelitian	53
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	56
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda	60

4.3.4 Koefisien Determinasi.....	62
4.3.5 Uji Hipotesis.....	63
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	66
4.4.1 Pengaruh Kualitas Produk (X1) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	67
4.4.2 Pengaruh Harga (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	68
4.4.3 Pengaruh Keragaman Menu (X3) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	70
4.4.4 Pengaruh Kualitas Produk (X1), Harga (X2), dan Keragaman Menu (X3) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	71
BAB V.....	74
SIMPULAN DAN SARAN	74
5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	80

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1.....	35
Table 4. 1.....	46
Table 4. 2.....	47
Table 4. 3.....	48
Tabel 4. 4.....	49
Tabel 4. 5.....	50
Tabel 4. 6.....	51
Tabel 4. 7.....	52
Tabel 4. 8.....	54
Tabel 4. 9.....	56
Tabel 4. 10.....	57
Tabel 4. 11.....	58
Tabel 4. 12.....	60
Tabel 4. 13.....	61
Tabel 4. 14.....	62
Tabel 4. 15.....	63
Tabel 4. 16.....	64
Tabel 4. 17.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	26
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian	31
Gambar 4. 1 logo Kedai Minuman Yakini Gresik	45
Gambar 4. 2 Uji Heteroskedastitas.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Keterangan Izin Penelitian Skripsi	80
Lampiran 2 : Surat Keterangan Izin Balasan Penelitian Skripsi	81
Lampiran 3 : Berita Acara Bimbingan Skripsi	82
Lampiran 4 : Berita Acara Ujian Proposal.....	83
Lampiran 5 : Lembar Persetujuan Skripsi.....	84
Lampiran 6 : Kuisisioner Penelitian.....	85
Lampiran 7 : Tabulasi Kualitas Produk.....	92
Lampiran 8 : Tabulasi Harga	97
Lampiran 9 : Tabulasi Keragaman Menu	102
Lampiran 10 : Tabulasi Kepuasan Konsumen.....	107
Lampiran 11 : Hasil Distribusi Frekuensi Responden.....	112
Lampiran 12 : Hasil Uji Validitas	115
Lampiran 13 : Hasil Uji Reliabilitas	119
Lampiran 14 : Hasil Uji Asumsi Klasik	121
Lampiran 15 : Hasil Uji t dan Uji F.....	125
Lampiran 16 : Surat Bebas Plagiasi	126