



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

SKRIPSI

Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Omah Seblak Krenyeng Di Sidoarjo

Dewi Ayu Rahmawati
171500168

Dosen Pembimbing
Drs. Sigit Prihanto Utomo,SE.,MM.

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2021**



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

SKRIPSI

Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Omah Seblak Krenyeng Di Sidoarjo

Dewi Ayu Rahmawati
171500168

Dosen Pembimbing
Drs. Sigit Prihanto Utomo,SE.,MM.

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2021**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA OMAH
SEBLAK KRENYENG DI SIDOARJO**

SKRIPSI

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

Oleh :

DEWI AYU RAHMAWATI

171500168


**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 : 28 Mei 2021

Dosen Pembimbing



Drs. Sigit Prihanto Utomo, SE.,MM

NPP: 8706188/DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Omah Seblak Krenyeng Di Sidoarjo

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Dewi Ayu Rahmawati
- b. NIM : 171500168
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
- e. Alamat Email : dewiayurahma13@gmail.com



Surabaya, 10 Mei 2021
Dosen Pembimbing,

SIMad Egius Dwiarta, S.E., M.M.
R A B NPP: 1109598/DY

Drs. Sigit Prihanto Utomo, SE., M.M.
NPP : 8706188/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:

Hari : Jumat
Tanggal : 28 Mei
Tahun : 2021

Dosen Penguji I



Dr. Fachrudy Asj'ari., S.Psi., M.M
NPP: 1202612/DY

Dosen Penguji II



Evita Purnaningrum., S.Si., M.Si
NPP: 1504722/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dewi Ayu Rahmawati
NIM : 171500168
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul :

Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Omah Seblak Krenyeng Di Sidoarjo, 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 2020/2021 **bersifat original**.

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

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 09 April 2021

Mahasiswa,



Dewi Ayu Rahmawati

171500168

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT Yang Maha Esa atas Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Omah Seblak Krenyeng Di Sidoarjo” dengan baik.

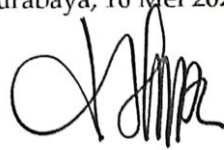
Selama proses penulisan hingga dapat terselesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis ingin menghaturkan terima kasih banyak kepada :

1. Dr. Marianus Subandowo, M.S. 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 Dwiarta, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Drs. Sigit Prihanto Utomo, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan arahan dalam membantu penyusunan skripsi penelitian ini dengan rasa tulus, perhatian, sabar sehingga dapat tersusun dengan baik mulai dari awal sampai akhir.
5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, atas pendidikan selama dibangku kuliah.
6. Kepada kedua orang tua dengan segala do’a, dan dukungan selama pengerjaan skripsi ini sehingga berjalan dengan baik sampai akhir.

7. Pimpinan Omah Seblak Krenyeng Sidoarjo yang telah memberi izin penelitian kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.
8. Kepada teman seperjuangan Kelas F Manajemen 2017 yang telah bersama-sama saling mendukung dalam pengerjaan dan penyelesaian skripsi ini sampai akhir.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka apabila dalam skripsi ini dijumpai kekurangan dan kusalahan penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca. Akhirnya, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 10 Mei 2021



Penulis

MOTTO

“Memulai dengan penuh Keyakinan, Menjalankan dengan penuh Keikhlasan, Menyelesaikan dengan penuh Kebahagiaaan”.

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
MOTTO.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II.....	7

TELAAH PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	10
2.2.1 Harga	10
2.2.1.1 Pengertian Harga	10
2.2.1.2 Tujuan Penetapan Harga	11
2.2.1.4 Indikator Harga.....	13
2.2.2 Kualitas Produk	15
2.2.2.1 Pengertian Kualitas Produk	15
2.2.2.2 Faktor-Faktor Kualitas Produk.....	16
2.2.2.3 Indikator Kualitas Produk.....	17
2.2.3 Kepuasan Konsumen	19
2.2.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	19
2.2.3.2 Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen.....	20
2.2.3.3 Indikator Kepuasan Konsumen	21
2.3. Kerangka Konseptual	23
2.4. Hipotesis.....	24
BAB III	25
METODE PENELITIAN	25
3.1 Rancangan Penelitian	25
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	
26	
3.2.2 Sampel.....	27

3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	27
3.3 Jenis dan Sumber Data	28
3.3.1 Jenis Data.....	28
3.3.2 Sumber Data.....	28
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.4.1 Prosedur Pengumpulan Data	28
3.4.2. Alat Pengumpulan Data.....	29
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	30
3.5.1 Variabel Penelitian.....	30
3.5.2 Definisi Operasional Variabel.....	31
1. Harga	31
2. Kualitas Produk	32
3. Kepuasan Konsumen	33
3.6 Teknik Analisis Data	34
3.6.1. Pengujian Instrumen Penelitian.....	34
3.6.2. Uji Asumsi Klasik.....	34
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda	35
3.6.4 Pengujian Hipotesis	36
BAB IV	37
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Hasil Penelitian.....	37
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	37

4.1.1.1. Sejarah Perusahaan.....	39
4.1.1.2. Struktur Organisasi	38
4.1.1.3. Job Disk.....	38
4.1.2 Deskripsi dan Data Khusus	39
4.1.2.1 Karakteristik Responden	39
4.1.2.2 Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	39
4.1.2.3 Berdasarkan Usia Responden.....	40
4.1.3 Distribusi Frekuensi.....	40
4.1.3.1 Variabel Harga	41
4.1.3.2 Variabel Kualitas Produk	42
4.1.3.3 Variabel Kepuasan Konsumen	43
4.1.4 Analisis Data dan Pembahasan.....	44
4.1.4.1 Uji Validitas	44
1. Harga (X_1).....	44
2. Kualitas Produk (X_2).....	45
3. Kepuasan Kosumen (Y).....	45
4.1.4.2 Uji Reliabilitas	46
4.1.5 Uji Asumsi Klasik	47
4.1.5.1 Uji Normalitas Data.....	47
4.1.5.2 Uji Multikolinieritas	49
4.1.5.3 Uji Heteroskedastisitas	50
4.1.6 Uji Regresi Linier Berganda	51
4.1.6.1 Koefisien Korelasi dan Determinasi	53

1. Koefisien Korelasi	53
Koefisien Determinasi.....	54
4.1.7 Uji Hipotesis	54
4.1.7.1 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	54
4.1.7.2 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji-F).....	56
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	56
BAB V	59
SIMPULAN DAN SARAN	59
5.1 Simpulan	59
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Likert	27
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan usia	38
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden	39
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden	40
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden	41
Tabel 4. 6 Uji Validitas X_1	42
Tabel 4. 7 Uji Validitas X_2	43
Tabel 4. 8 Uji Validitas Y	43
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 4. 10 Uji Normalitas	45
Tabel 4. 11 Uji Multikolinieritas.....	46
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Regresi Berganda	46
Tabel 4. 13 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	49
Tabel 4. 14 Hasil Koefisien Korelasi dan Determinasi....	50
Tabel 4. 15 Uji t.....	52
Tabel 4. 16 Hasil Uji-F	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	22
Gambar 3. 1 Rancangan Penelitian	24
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi	38
Gambar 4. 2 Nornal P-P Plot of Regression Standardized Residual	48
Gambar 4. 3 Uji Heteroskedastisitas	51

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3. Surat Balasan Perusahaan
- Lampiran 4. Berita Acara Ujian Proposal Skripsi
- Lampiran 5. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 6. Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 7. Hasil Olahan Data SPSS 24
- Lampiran 8. Distribusi Frekuensi
- Lampiran 9. Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi