

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MIE  
GACOAN WIYUNG SURABAYA SELATAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh:

**TIARA RHEVIANA**

**NPM: 19420122**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA  
2023**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tiara Rheviana

NPM : 19420122

Alamat : Perumahan Gunung Sari Indah Blok RR no 13, Surabaya.

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mie Gacoan Wiyung Surabaya Selatan**" bukan merupakan plagiasi atau saduran dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 6 September 2023

Yang membuat pernyataan



(Tiara Rheviana)  
NPM : 19420122

SKRIPSI

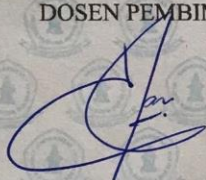
**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MIE GACOAN  
WIYUNG SURABAYA SELATAN**

Diajukan oleh :

**TIARA RHEVIANA**  
NPM : 19420122

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :


DOSEN PEMBIMBING



**GIYANA, SE, MM.**  
NIP. 93214-ET

Tanggal, 26 Juli 2023

KETUA PROGRAM STUDI



**Dr. ADRIANTO TRIMARJONO, SE., MM.**  
NIP. 09420-ET

Tanggal, 26 Juli 2023

**Skripsi**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MIE  
GACOAN WIYUNG SURABAYA SELATAN**

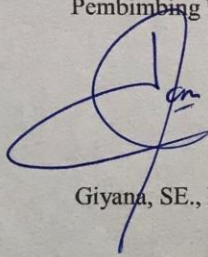
**Dipersiapkan dan disusun oleh:**

**TIARA RHEVIANA**

NPM : 19420122

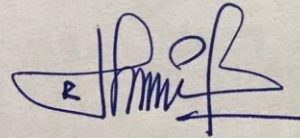
**Susunan Dewan Penguji**

**Pembimbing Utama**

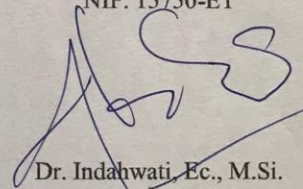


**Giyana, SE., MM.**

**Anggota Dewan Penguji Lain**



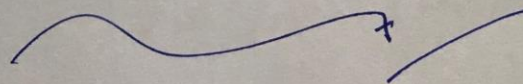
**Dr. Titik Inayati, SE., M.Si.  
NIP. 15750-ET**



**Dr. Indahwati, Ec., M.Si.  
NIP. 18807-ET**

**Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi**

**Tanggal, 27 Juli 2023**



**Dr. ADRIANTO TRIMARJONO, SE., MM.  
Ketua Program Studi**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT, dengan karunia dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Mie Gacoan Wiyung, Surabaya Selatan”**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Strata 1 (S1) Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mengakui bahwa tanpa bantuan, dorongan, dan motivasi yang diberikan oleh berbagai pihak, penulis tidak dapat menyelesaikan skripsi ini. Sehingga pada kesempatan ini dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Widodo Ario Kentjono, Sp. THT-KL (K), FICS selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM., M.AK. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Bapak Dr. Adrianto Trimarjono, SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Bapak Giyana, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing yang dengan ikhlas dan sabar memberikan bimbingan dan dukungan selama proses pembuatan skripsi ini dari awal hingga akhir.
5. Bapak Drs.Ec.Sumaryono, MM. selaku Dosen Wali yang selama ini selalu membimbing, mendukung, dan membantu penulis selama perjalanan studi dari semester awal hingga akhir.

6. Bapak James Tumewu, SE., M.Ak. selaku Dosen Diskusi yang telah membantu penulis dalam pengerjaan skripsi ini.
7. Bapak dan ibu dosen Universitas Wijaya Kusuma yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
8. Untuk seluruh keluarga penulis, terutama Mama, Alm Ayah, Alm Abang yang selalu memberikan doa dan dukungan yang tiada henti untuk memotivasi penulis agar bersemangat dan memberikan yang terbaik dalam skripsi ini.
9. EXO dan STRAY KIDS yang selalu menjadi penyemangat dan menguatkan hidup penulis dan selalu mengajarkan hal positif.
10. Terima kasih juga untuk sahabat-sahabat saya Fatimah Az-Zahroh, Nilam Sukma Cahyani, Nadya Emelia Sandra, Aliefya Natasya Putri, Alisa Dzihni Al-Fatihah, Amira Dinda Qumairah yang selalu membantu dan memberikan dukungan kepada penulis hingga skripsi ini selesai.
11. Untuk seluruh teman-teman dan pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Surabaya, 7 Juli 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	
<b><u>KATA PENGANTAR</u></b> .....	<b>v</b>
<b><u>DAFTAR ISI</u></b> .....	<b>vii</b>
<b><u>DAFTAR GAMBAR</u></b> .....	<b>x</b>
<b><u>DAFTAR TABEL</u></b> .....	<b>xi</b>
<b><u>DAFTAR LAMPIRAN</u></b> .....	<b>xii</b>
<b><u>ABSTRAK</u></b> .....	<b>xiii</b>
<b><u>BAB I PENDAHULUAN</u></b> .....	<b>1</b>
1.1. <u>Latar Belakang Masalah</u> .....	1
1.2. <u>Rumusan Masalah</u> .....	4
1.3. <u>Tujuan Penelitian</u> .....	5
1.4. <u>Manfaat Penelitian</u> .....	5
1.5. <u>Sistematika Skripsi</u> .....	6
<b><u>BAB II TELAAH PUSTAKA</u></b> .....	<b>8</b>
2.1. <u>Landasan Teori</u> .....	8
2.1.1. <u>Pemasaran</u> .....	8
2.1.2. <u>Manajemen Pemasaran</u> .....	8
2.1.3. <u>Bauran Pemasaran</u> .....	9
2.1.4. <u>Kualitas Produk</u> .....	11
2.1.5. <u>Harga</u> .....	15
2.1.6. <u>Kualitas Pelayanan</u> .....	20
2.1.7. <u>Kepuasan Pelanggan</u> .....	23
2.2. <u>Penelitian Sebelumnya</u> .....	29
2.3. <u>Hipotesis</u> .....	31
2.4. <u>Model Analisis</u> .....	31
<b><u>BAB III METODE PENELITIAN</u></b> .....	<b>32</b>
3.1. <u>Pendekatan Penelitian</u> .....	32
3.2. <u>Populasi dan Sampel</u> .....	32
3.2.1. <u>Populasi</u> .....	32
3.2.2. <u>Sampel</u> .....	32
3.3. <u>Identifikasi Variabel</u> .....	33
3.4. <u>Definisi Operasional</u> .....	34
3.5.1. <u>Jenis Data</u> .....	36

3.5.2. Sumber Data .....	37
3.6.    Prosedur Pengumpulan Data .....	38
3.7.    Teknik Analisis Variabel.....	39
3.7.1. Uji Validitas dan Reabilitas.....	39
3.7.2. Analisis Regresi Linier Berganda .....	40
3.7.3. Uji Hipotesis.....	41
<b><u>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</u></b>	<b>44</b>
4.1.    Gambaran Umum Organisasi.....	44
4.1.1. Sejarah Mie Gacoan .....	44
4.1.2. Filosofi Perusahaan .....	44
4.2.    Hasil Penelitian .....	45
4.2.1. Deskripsi Responden.....	45
4.2.2. Hasil Tanggapan Responden.....	46
4.2.3. Deskripsi Hasil Penelitian Berdasarkan Variabel Penelitian .....	47
4.3.    Analisis Data .....	51
4.3.1. Uji Instrumen.....	51
4.4.    Uji Model .....	53
4.4.1. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	53
4.5.    Uji Hipotesis.....	56
4.5.1. Hasil Pengujian (Uji F) .....	56
4.5.2. Hasil Pengujian Secara Parsial (Uji T).....	57
4.5.3. Hasil Uji Dominan .....	59
4.5.4. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	59
4.6.    Pembahasan.....	60
4.6.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	60
4.6.2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	61
4.6.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	62
<b><u>BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN.....</u></b>	<b>63</b>
5.1.    Kesimpulan .....	63
5.2.    Saran.....	64
5.3.    Keterbatasan Penelitian.....	64
<b><u>DAFTAR PUSTAKA.....</u></b>	<b>65</b>
<b><u>LAMPIRAN .....</u></b>	<b>69</b>



## DAFTAR GAMBAR

4.1. Kurva Uji F.....	56
4.2. Kurva Uji t.....	58
4.3. Kurva Uji t.....	58
4.4. Kurva Uji t.....	59

## DAFTAR TABEL

2.1. Penelitian Sebelumnya.....	28
3.1. Skala Likert.....	38
4.1. Jenis Kelamin Responden.....	45
4.2. Usia Responden.....	46
4.3. Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk.....	47
4.4. Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga.....	48
4.5. Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	49
4.6. Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan.....	51
4.7. Hasil Uji Validitas.....	52
4.8. Hasil Uji Reliabilitas.....	53
4.9. Hasil Uji Model.....	54
4.10. Hasil Pengujian Uji F.....	56
4.11. Hasil Pengujian Uji t.....	57

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : KUISIONER
- Lampiran 2 : INPUT DATA KUISIONER
- Lampiran 3 : OUTPUT DATA SPSS
- Lampiran 4 : Tabel F
- Lampiran 5 : Tabel t

## ABSTRAK

Industri *Food and Beverage* saat ini sedang berkembang pesat di Indonesia khususnya restoran makanan cepat saji. Bertambahnya usaha makanan yang baru dibuka saat ini menjadikan persaingan yang sangat ketat membuat konsumen memiliki banyak tempat pilihan untuk memenuhi kebutuhan pokok mereka yaitu makanan. Mie Gacoan menjadi salah satu restoran cepat saji yang saat ini ramai dan sangat digemari oleh mahasiswa, pelajar, dan keluarga. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Mie Gacoan Wiyung, Surabaya Selatan.

Populasi penelitian ini adalah seluruh konsumen yang mengunjungi dan membeli di Mie Gacoan Wiyung, Surabaya Selatan. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dimana sampel dipilih berdasarkan kriteria yaitu responden berusia 17 tahun ke atas, tinggal di Surabaya, yang pernah mengunjungi dan membeli Mie Gacoan Wiyung, melakukan pembelian Mie Gacoan Wiyung minimal 2 kali selama 2 bulan terakhir. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner kepada 110 responden dan telah diisi dengan benar oleh responden. Data diuji validitas dan reliabilitas uji asumsi klasik, dan dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda.

Penelitian ini memperoleh hasil bahwa kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Mie Gacoan Wiyung, Surabaya Selatan.

**Kata Kunci :** *Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan*

## **ABSTRACT**

*The Food and Beverage industry in Indonesia is currently experiencing development, especially fast food restaurants. The increasing number of newly opened food businesses is currently making competition very tight, meaning consumers have many choices of places to fulfill their basic needs, namely food. Mie Gacoan is a fast food restaurant that is now very popular with students, students and families. This research aims to determine the influence of product quality, price and service quality on customer satisfaction at Mie Gacoan Wiyung, South Surabaya.*

*The population of this research is all consumers who visit and buy at Mie Gacoan Wiyung, South Surabaya. Purposive sampling was used in the sampling technique and samples were selected depending on the specified criteria, namely respondents aged 17 years and over, living in Surabaya, who had visited and purchased Mie Gacoan Wiyung, purchased Mie Gacoan Wiyung at least 2 times during the last 2 months. The research was carried out by distributing questionnaires to 110 samples and they were filled in correctly by the respondents. The data was tested for validity and reliability, classical assumptions tested, and analyzed using multiple linear regression analysis.*

*This research obtained the results that product quality, price, and service quality significantly influence customer satisfaction at Mie Gacoan Wiyung, South Surabaya.*

**Keywords:** *Product Quality, Price, Service Quality, Customer Satisfaction*