

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Konsumen Burger Bangor Cabang Gresik)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen**



Diajukan Oleh:

**RANIA ARIFANI
NPM : 19420001**

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

2023

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Nama : Rania Arifani
NPM : 19420001
Alamat : Jl. Bandarejo 1B No : 10 RT.09/RW.05
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan (Studi Kasus Pada Kosumen Burger Bangor Cabang Gresik”** bukan merupakan plagiasi dari skripsi orang lain. Apabila kemudian pernyataan ini tidak benar maka bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

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

Surabaya 21 Januari 2023

Yang membuat pernyataan


METERAI
TEMPEL
A9B0AJX379482071
Rania Arifani

19420001

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Konsumen Burger Bangor Cabang Gresik)

Diajukan oleh :

Rania Arifani
NPM : 19420001

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

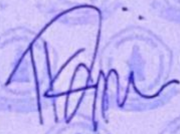
DOSEN PEMBIMBING



Tri Tjahjo Poernomo, SE, MM

Tanggal, 21 Januari 2023

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. KRISTININGSIH, SE, M.Si.

Tanggal, 21 Januari 2023

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Konsumen Burger Bangor Cabang Gresik)**


Dipersiapkan dan disusun oleh :

RANIA ARIFANI

NPM : 19420001

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



Tri Tjabjo Poernomo, SE., MM

Ketua Dewan Penguji



Matheous Tamonsang, SE., M.Si

Anggota Dewan Penguji Lain



Dr. Kristiningsih., SE., Msi

**Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar sarjana manajemen**

Tanggal,.....



Dr. Kristiningsih., SE., Msi

Ketua Program Studi

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatuh,

Segala Puji dan Syukur Kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat,dan hidayat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi, Manajemen di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya dengan judul **PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada Konsumen Burger Bangor Cabang Gresik).**

Dalam penyusunan ini penulis menyadari bahwa menulis skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya bimbingan, dukungan, bantuan, serta dorongan moral baik secara langsung maupun tidak langsung sampai terselesaikan penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih sebesar- besarnya kepada :

1. Bapak Dr. H. Widodo Ario Kentjono, dr. 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. Ibu Dr.Kristiningsih, SE.,M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Dr.Titik Inayati, SE, MM selaku dosen wali yang menjadi tempat konsultasi perihal perkuliahan dan memberikan masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama perkuliahan dan menjadi dasar pemikiran dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Tri Tjahyo Poernomo, SE, MM terima kasih selalu merespon dengan baik dan memperlancar bimbingan saya selama ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Seluruh Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan informasi perihal perkuliahan dan skripsi ini
8. Orang tua saya, Bapak Arif Budiono dan ibu Kartini serta kakak saya Baktiar Ridwansyah dan Semua Keluarga yang telah memberikan doa dan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, secara materi maupun memberikan semangat

dan yang sangat penting yaitu doa yang selalu menyertai saya untuk bisa menyelesaikan skripsi ini .

9. Untuk Pacar saya Gegel Purnomo Wicaksono Terimakasih sudah memberikan motivasi dalam hidupku untuk segera menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Sahabat saya Shinta Melenia, Nanda juliardy, Befriwana Sitinjak, Dian Wahyu Susanti, Novi Ramadhani, Nur aini , Yessi ovareina, Devita Sari dan teman-teman Manajemen F angkatan 2019 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Terimakasih atas waktunya semoga dilain waktu bisa bersama-sama.
11. Seluruh pihak yang saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas semua dukungan kalian selama ini saya bisa sampai dititik ini berkat Allah SWT, orang tua, teman-teman. Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan bantuan yang sudah diberikan selama ini kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis ini menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran kepada pembaca yang menjadikan penulisan skripsi ini sebagai referensi penelitian untuk perbaikan di masa yang akan datang. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pembaca.

Surabaya, 21 Januari 2023

Rania Arifani

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN SUSUNAN PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Skripsi	8
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1. Kualitas Produk.....	9
2.1.2 Harga.....	15
2.1.3 Kualitas Pelayanan	23
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	32
2.2 Penelitian Sebelumnya	36
2.3 Hipotesis dan Model Analisis.....	38
2.3.1 Hipotesis.....	38
2.3.2 Model Analisis	38
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Pendekatan Penelitian.....	39
3.2 Populasi dan Sampel	39
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	42

3.5 Teknik Analisis Data	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Subjek Penelitian	53
4.2 Data Penelitian	54
4.3 Hasil Penelitian	64
4.4 Pembahasan	75
BAB V SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN	
5.1 Simpulan.....	83
5.2 Saran.....	83
5.3 Keterbatasan	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Kelas Interval	50
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	60
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	61
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan	61
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan	62
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi berkunjung	63
Tabel 4.8 Hasil Tanggapan Responden terhadap Kualitas Produk	64
Tabel 4.9 Hasil Tanggapan Responden terhadap Harga	65
Tabel 4.10 Hasil Tanggapan Responden terhadap Kualitas pelayanan	66
Tabel 4.11 Hasil Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Pelanggan	67
Tabel 4.12 Uji Validitas	69
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas	70
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas	72
Tabel 4.15 Uji Multikolinieritas	73
Tabel 4.16 Regresi Linier Berganda	74
Tabel 4.17 Uji F	77
Tabel 4.18 Uji t	78
Tabel 4.19 Koefisien Determinasi	79

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Analisis	41
Gambar 4.1 Scatterplot Uji Heterokedastisitas	74

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan pada pelanggan Burger Bnagor cabang Gresik. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil uji t untuk variabel Kualitas Produk (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan tingkat signifikansi sebesar $0,017 < 0,05$ atau 5%. Sementara itu hasil uji t dari variabel Harga (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan tingkat signifikansi sebesar $0,004 < 0,05$ atau 5%. Sementara itu hasil uji t dari variabel Kualitas Pelayanan (X3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan tingkat signifikansi sebesar $0,045 < 0,05$ atau 5%. Nilai koefisien determinasi pada penelitian ini adalah 0,690 atau 69,0% dari perubahan nilai kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh ketiga variabel kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya 31,0% dipengaruhi oleh variabel lain diluar dari model analisis.

Kata Kunci :Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of product quality, price, and service quality on customer satisfaction. This study used quantitative methods and the data used in this study were primary data using questionnaires distributed to Burger Bnagor Gresik branch customers. The number of samples used in this study was 100 respondents using a purposive sampling technique. The analytical method used in this research is multiple linear regression. The results of this study indicate that the results of the t test for the variable Product Quality (X1) partially have a significant effect on customer satisfaction (Y) with a significance level of $0.017 < 0.05$ or 5%. Meanwhile, the t-test results of the price variable (X2) partially have a significant effect on customer satisfaction (Y) with a significance level of $0.004 < 0.05$ or 5%. Meanwhile the results of the t test of the variable Service Quality (X3) partially have a significant effect on customer satisfaction (Y) with a significance level of $0.045 < 0.05$ or 5%. The coefficient of determination in this study is 0.690 or 69.0% of changes in customer satisfaction values influenced by the three variables of product quality, price and service quality. While the remaining 31.0% is influenced by other variables outside of the analysis model.

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