

**PENGARUH PRODUK, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
RESTAURAN KFC A.YANI DI SURABAYA**



Oleh:

**DIAN YUNITASARI
NPM: 12.1.02. 05504**

Program Studi: Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA
2016**

**PENGARUH PRODUK, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
RESTAURAN KFC A.YANI DI SURABAYA**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi: Manajemen
Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**

Oleh:

**DIAN YUNITASARI
NPM: 12.1.02. 05504**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA**

2016

**PENGARUH PRODUK, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
RESTAURAN KFC A.YANI DI SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**DIAN YUNITASARI
NPM: 12.1.02.05504**

Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji

Pada Tanggal 19 Maret 2016

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Hendri Soekotjo, S.E., M.M.

Anggota : 1. Marsudi Lestariningsih, Ir., M.Si.

2. Dra. Ec. Sri Utiyati, M.M.

Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Marsudi Lestariningsih, Ir., M.Si.

Dra. Tri Yuniati, M.M.

Ketua STIESIA



Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : DIAN YUNITASARI

NIM : 12.1.02. 05504

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTAURAN KFC A.YANI DI SURABAYA dan diajukan untuk diuji pada tanggal 19 Maret 2016 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyali, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 19 Maret 2016
Yang membuat pernyataan



Dian Yunitasari

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : **Dian Yunitasari**
NPM : 12.1.02. 05504
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya / 02 Juni 1994
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 3 (Tiga) / 1 (Satu)
Alamat Rumah : Perm. Taman Sidorejo I/6 Krian, Sidoarjo
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : **Eko Budiono**
Alamat Rumah/Telepon : Perm. Taman Sidorejo I/6 Krian, Sidoarjo
Alamat Kantor/Telepon : Jl. Pemuda No. 50 Surabaya
Pekerjaan/Jabatan : Pegawai Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SDN Sidorejo di Krian Tahun 2006
2. Tamat SMP Al-Islam di Krian Tahun 2009
3. Tamat SMA Kemala Bhayangkari 1 di Surabaya Tahun 2012
4. Perguruan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	VII	2012-2016	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya



(Dian Yunitasari)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada restaurant KFC A.Yani Di Surabaya.” Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan program studi Strata satu (S-1) dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Pemasaran di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulisan skripsi ini tidak dapat lepas dari bantuan berbagai pihak, baik bantuan secara moril maupun secara materil. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih tak terhingga kepada berbagai pihak yang telah berperan dalam terselesaikannya skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr.Akhmad Riduwan, SE.,M.S.A.,Ak,CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dra. Tri Yuniati, M.M , selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Marsudi Lestariningsih, Ir. M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar dan sepenuh hati membimbing dan memberi petunjuk sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Bapak serta Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah mendidik dan membimbing penulis selama mengikuti kuliah.
5. Pihak-pihak KFC A.Yani di Surabaya, terima kasih atas informasi dan kerjasama.

6. Kedua orang tua saya, dan juga saudara-saudara saya yang telah memberikan dorongan baik moril maupun spiritual untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Buat semua teman sebaya, Putri, Rangga, Ade, Febri, dan lain-lain yang telah membantu memberikan dukungan, semangat, motivasi dan senantiasa mendoakan saya selama menyusun skripsi ini.
8. Buat teman-teman Hima Manajemen STIESIA terima kasih atas doa dan dukungannya dalam menyusun skripsi ini. vii
9. Buat semua teman-teman SM-4, terima kasih atas segala bantuan dan motivasinya selama menyusun skripsi ini.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati yang tulus penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang bersangkutan.

Surabaya, 04 Maret 2016

Dian Yunitasari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	i
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
INTISARI	x
ABSTRACT.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
BAB 2 TINJAUAN TEORETIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	
2.1 Tinjauan Teoretis	8
2.1.1 Pemasaran	8
2.1.2 Produk	10
2.1.2.1 Tingkatan Produk	11
2.1.2.2 Klasifikasi Produk.....	12
2.1.3 Harga.....	15
2.1.3.1 Penetapan Harga.....	15
2.1.3.2 Tinjauan Penetapan Harga.....	17
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.5 Kepuasan Konsumen	18
2.1.5.1 Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen	19
2.1.5.2 Jenis Kepuasan Konsumen.....	20
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	21
2.3 Rerangka Pemikiran	22
2.4 Hipotesis Penelitian.....	24
BAB 3 METODA PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian	25
3.1.1 Jenis Penelitian	25
3.1.2 Populasi.....	25
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	25
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.3.1 Jenis dan Sumber Data	26
3.3.2 Teknik Penggunaan Data	26
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	27

3.4.1 Variabel Bebas (X).....	28
3.4.2 Variabel Terikat (Y).....	29
3.5 Teknik Analisis Data.....	29
3.5.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	29
3.5.2 Regresi Linier Berganda	30
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	31
3.5.4 Uji Kelayakan Model β	32
3.5.5 Uji Determinasi (R^2)	33
3.5.6 Uji t (Uji Parsial).....	33
3.5.7 Koefisien Determinasi Parsial (r^2)	34

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	35
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	35
4.1.2 Visi dan Misi.....	38
4.2 Pembahasan.....	39
4.2.1 Karakteristik Responden.....	39
4.2.2 Distribusi Frekuensi	43
4.3 Analisis Data.....	47
4.3.1 Uji Validitas dan Reabilitas	47
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	53
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda	56
4.3.4 Uji Kelayakan Model	58
4.3.5 Koefisien Determinasi.....	59
4.3.6 Uji t	60
4.3.7 Koefisien Determinasi Parsial (r^2)	62
4.3.8 Pembahasan	63

BAB 5 PENUTUP

5.1. Simpulan	66
5.2. Saran.....	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penelitian Terdahulu.....	21
2. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
3. Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	41
4. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	42
5. Distribusi Frekuensi Variabel Produk.....	43
6. Distribusi Frekuensi Variabel Harga.....	44
7. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.....	45
8. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen.....	46
9. Uji Validitas Produk.....	48
10. Uji Validitas Harga.....	49
11. Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	50
12. Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	51
13. Uji Reabilitas.....	52
14. Uji Multikolinieritas.....	53
15. Analisis Regresi Linier Berganda.....	56
16. Anova.....	58
17. Koefisien Determinasi.....	60
18. Uji t.....	61
19. Koefisien Determinasi Parsial.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Model Penelitian	23
2. Logo KFC	37
3. Struktur Organisasi	39
4. Grafik Berdasarkan Kelamin Responden.....	40
5. Grafik Berdasarkan Usia Responden	41
6. Grafik Berdasarkan Pekerjaan Responden.....	42
7. Hasil Uji Normalitas	54
8. Hasil Uji Heteroskedasitas.....	55



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabulasi Hasil Kuesioner
- Lampiran 3 : Hasil Olah SPSS Data Frekuensi
- Lampiran 4 : Uji Validitas dan Realibilitas
- Lampiran 5 : Uji Multikoleritas
- Lampiran 6 : Uji Normalitas
- Lampiran 7 : Uji Heteroskedasitas
- Lampiran 8 : Regresi Linier Berganda
- Lampiran 9 : Uji Koefisien Determinasi
- Lampiran 10 : Uji Koefisien Determinasi Parsial
- Lampiran 11 : Surat Pengantar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 12 : Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
- Lampiran 13 : Surat Pengantar Ijin Riset
- Lampiran 14 : Surat Keterangan Selesai Riset
- Lampiran 15 : Sertifikat Seminar Hasil Penelitian

