

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT FASTFOOD
INDONESIA, Tbk (Studi Kasus pada KFC Cabang BG Junction
Surabaya)**



Oleh:

MUHAMMAD ALDI AL RIDHO

NPM: 17.1.02.11019

Program Studi: Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2021**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT FASTFOOD
INDONESIA, Tbk (Studi Kasus pada KFC Cabang BG Junction
Surabaya)**



Oleh:

MUHAMMAD ALDI AL RIDHO

NPM: 17.1.02.11019

Program Studi: Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2021**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT FASTFOOD
INDONESIA, Tbk (Studi Kasus pada KFC Cabang BG Junction
Surabaya)**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**



Oleh:

**MUHAMMAD ALDI AL RIDHO
NPM: 17.1.02.11019**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2021**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT. FASTFOOD
INDONESIA, Tbk (STUDI KASUS PADA KFC CABANG BG
JUNCTION SURABAYA)**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

MUHAMMAD ALDI AL RIDHO

NPM: 17.1.02.11019

Telah Dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 21 April 2021

Susunan Tim Penguji:

Ketua : Ir. Pontjo Bambang Mahargiono, M.M.

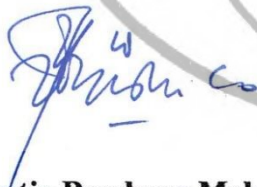
Anggota :1. Dr. Triyonowati, M.Si.

2. Anton Eko Yulianto, SE., M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

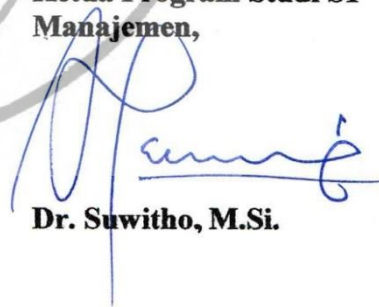
Oleh :

Dosen Pembimbing,



Ir. Pontjo Bambang Mahargiono, M.M.

**Ketua Program Studi S1
Manajemen,**



Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



Dr. Nur Padjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **MUHAMMAD ALDI AL RIDHO**

NPM : **17.1.02.11019**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT. FASTFOOD INDONESIA TBK (STUDI KASUS KFC CABANG BG JUNCTION SURABAYA)

Diajukan untuk diuji pada tanggal 21 april 2021, adalah hasil saya.

Dengan ini saya meyakini dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, 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 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 ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah – olah pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 21 april 2021
Yang membuat Pernyataan,



Muhammad Aldi Al Ridho

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : MUHAMMAD ALDI AL RIDHO
NPM : 17.1.02.11019
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 10 Februari 1999
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak Ke : 2 (Dua)/ 2 (Dua)
Alamat Rumah : Jl. Girilaya X/19, Surabaya, Jawa Timur
Status : Belum Menikah

B. Orang Tua

Nama : Joko Triyono
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Girilaya X/19, Surabaya, Jawa Timur
Alamat Kantor/Telepon : Jl. Bubutan No.1 – 7, Sawahan, Surabaya
Pekerjaan/Jabatan : Asisten Manajer

C. Riwayat Pendidikan

1. Tamat SD di SDN Negeri 2 Banyu Urip Surabaya Tahun 2011
2. Tamat SMP di SMP Negeri 32 Surabaya Tahun 2014
3. Tamat SMA di SMA Hang Tuah 4 Surabaya Tahun 2017

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan No. 30 Surabaya	I - VIII	2017 - 2021	

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya,

MUHAMMAD ALDI AL RIDHO

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT. FASTFOOD INDONESIA (STUDI KASUS PADA KFC CABANG BG JUNCTION SURABAYA)**”.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa terselesaikannya penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar – besarnya:

1. Ibu Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., Ca., selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Bapak Dr. Suwitho, M.Si., selaku Ketua Prodi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Ir. Pontjo Bambang Mahargiono, M.M., selaku Dosen Pembimbing saya yang telah membimbing saya dengan penuh kesabaran dan keikhlasan serta memberikan ilmu yang bermanfaat untuk menyelesaikan skripsi ini.

4. Alm. Bapak Dr. Hendri Soekotjo selaku dosen wali SM-4 yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan dengan sangat baik selama masa perkuliahan.
5. Bapak dan Ibu Dosen, serta para Staff STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang bermanfaat selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
6. Yang terbaik, Ibu Dewi Sriati S.H., & Bapak Joko Triyono selaku orang tua saya yang selalu mendukung secara moril dan materil sehingga prosesi penulisan skripsi ini dapat berjalan secara lancar.
7. Kakak kandung saya Aldo Sirena S.T., yang telah menemani dan berusaha menyemangati saya setiap malam dan juga memberikan motivasi – motivasi yang membuat semangat dalam pengerjaan skripsi ini.
8. Seluruh anggota SM – 4 yang telah memberikan dukungan satu sama lain dari awal semester perkuliahan hingga akhir ini.

Surabaya, 25 Maret 2021

Penulis

Muhammad Aldi Al Ridho

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB 1	
Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	6
BAB 2 Tinjauan Teoritis dan Pengembangan Hipotesis	8
2.1 Tinjauan Teoritis	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran	8
2.1.2 Konsep Pemasaran	8
2.1.3 Bauran Pemasaran	10
2.1.4 Kualitas Layanan	12
2.1.5 Kualitas Produk	15
2.1.6 Harga	17
2.1.7 Kepuasan Konsumen	19
2.1.8 Hubungan Antara Variabel Dependen dan Independen	20
1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen	20

2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	21
3. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	22
4. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	22
2.2 Rerangka Konseptual	23
2.2.1 Rerangka Konseptual	23
2.2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Pengembangan Hipotesis	26
BAB 3 Metode Penelitian	30
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (objek) Penelitian	30
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	31
3.3 Teknik Pengumpulan Data	33
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	34
3.4.1 Identifikasi Variabel	34
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	35
3.5 Teknik Analisis Data	38
3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	38
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	39
3.5.3 Uji Kelayakan Model	42
3.5.4 Analisis Regresi Linear Berganda	43
3.5.5 Uji Signifikan (Uji t)	44
BAB 4 Hasil Penelitian dan Pembahasan	45
4.1 Hasil Penelitian	45
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	45
4.1.2 Deskripsi Responden	47
4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian	49
4.1.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	54
4.1.5 Uji Asumsi Klasik	57
4.1.6 Uji Kelayakan Model	59
4.1.7 Analisa Regresi Linier Berganda	61
4.1.8 Uji Signifikan (Uji T)	63
4.2 Pembahasan	64

BAB 5 Penutup	67
5.1 Simpulan	67
5.2 Keterbatasan	68
5.3 Saran	68
Jadwal Penelitian	69
Daftar Pustaka	70
Lampiran	75



Daftar Gambar

Gambar	Hal
1. Rerangka Konseptual	23
2. Hasil Uji Normalitas	57
3. Hasil Uji Heterokedastisitas	58



Daftar Tabel

Tabel	Hal
1. Penelitian Terdahulu	23
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
5. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan	50
6. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk	51
7. Tanggapan Responden Terhadap Harga	52
8. Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen	53
9. Hasil Uji Validitas	55
10. Hasil Uji Reliabilitas	56
11. Hasil Uji Multikolinieritas	59
12. Uji F	60
13. Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda	60
14. Hasil Analisis Linier Berganda	61
15. Hasil Uji T	63

Daftar Lampiran

Tabel	Hal
1. Kuisisioner	74
2. Tabulasi Kuisisioner	78
3. Tabulasi Frekuensi Data	82
4. Uji Validitas dan Reliabilitas	83
5. Hasil Analisis Regresi Berganda	87
6. Grafik Normal Plot	89
7. Grafik <i>Scatterplot</i>	89

