

**PENGARUHKUALITAS PRODUK,KUALITAS
LAYANAN,DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA RESTORAN CEPAT SAJI *QUICK
CHICKEN* DI KOTA TUBAN**



Oleh :

ULIL AMRI HIDAYAT

12.1.02.05593

Program Studi : Manajemen

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)

SURABAYA

2016

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
RESTORAN CEPAT SAJI *QUICK CHICKEN* DI KOTA TUBAN**



Oleh :

ULIL AMRI HIDAYAT

12.1.02.05593

Program Studi : Manajemen

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)

SURABAYA

2016

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
RESTORAN CEPAT SAJI *QUICK CHICKEN* DI KOTA TUBAN**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran



Oleh :

ULIL AMRI HIDAYAT

N.P.M : 12.1.02.05593

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)

SURABAYA

2016

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
RESTORAN CEPAT SAJI *QUICK CHICKEN* DI KOTA TUBAN**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**ULIL AMRI HIDAYAT
NPM: 12.1.02.05593**

**Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji
Pada Tanggal 08 Oktober 2016**

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Khuzaini, M.M.

Anggota : 1. Drs. Ec. Yahya, M.M.

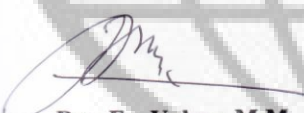
2. Dra. Aniek Wahyuati, M.M.


Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi SI Manajemen


Drs. Ec. Yahya, M.M.


Dr. Triyonowati, M.Si.

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 : ULIL AMRI HIDAYAT

N.P.M : 12.1.02.05593

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN CEPAT SAJI QUICK CHICKEN DI KOTA TUBAN

dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 8 Oktober 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 salin dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol 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 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 saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian 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, 8 Oktober 2016

Yang membuat pernyataan,



ULIL AMRI HIDAYAT

v

v

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : ULIL AMRI HIDAYAT
NPM : 12.1.02.05593
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Tuban, 20 Maret 1994
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 4 (empat) / 4 (empat)
Alamat Rumah : Latsari Gang Sadewo No 1 RT 04/ RW 03 Kecamatan Tuban
Kabupaten Tuban
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Hendriyati
Alamat Rumah/Telepon : Latsari Gang Sadewo No 1 RT 04/ RW 03
Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban
Alamat Kantor/Telepon : SDN SUMBERAGUNG 2 PLUMPANG TUBAN
Pekerjaan/Jabatan : PNS

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Latsari 2 Tuban tahun 2006
2. Tamat SLTP di SMPN 2 Tuban tahun 2009
3. Tamat SLTA di SMA PGRI 1 Tuban tahun 2012
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jln. Menur Pumpungan 30 Surabaya	I-VII	2012-2016	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat serta hidayat-Nya yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN CEPAT SAJI *QUICK CHICKEN* DI KOTA TUBAN”** dengan tepat waktu sesuai dengan harapan. Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Triyonowati, M.SI. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Drs. Ec. Yahya, M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, ide, tenaga, dan kesabarannya untuk membimbing serta memberikan petunjuk yang bermanfaat hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Bapak Anang Subardjo, S.E., M.M. selaku Dosen Wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan pada setiap perwalian berlangsung.

5. Kepada Bapak Edy Priyo Nugroho selaku Owner *Quick Chicken* cabang Jln. Diponegoro No. 48 Tuban yang telah memberikan izin kepada saya untuk melakukan riset.
6. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
7. Kepada Ibu saya tercinta Ibu Hendriyati yang selama ini selalu mendoakan dan memberikan bantuan kepada saya dalam menempuh pendidikan baik secara moril maupun materil, dan memberikan motivasi untuk menyelesaikan pendidikan sarjana dengan baik.
8. Seluruh teman – teman SM-5 angkatan 2012 yang sudah banyak memberikan dukungan dan motivasi dalam penulisan skripsi.
9. Saudara sepupu saya Merinda Tomida yang selalu membantu dan memberikan semangat serta dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
10. Teman-teman bimbingan Bapak Drs. Ec. Yahya, M.M, M. Ilham Hardiyanto, Maulana Dzikril, Robby Yoehansyah, dan seluruhnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang saling memberikan dukungan satu sama lain.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini saya ucapkan terima kasih.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dalam kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca

untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan wawasan dan pengetahuan bagi para pembaca.

Surabaya, Oktober 2016

Ulil Amri Hidayat



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPEL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPEL 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	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI	xv
ABSTRACT	xvi
BAB 1 : PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB 2 : TINJAUAN TEORETIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	Error!
Bookmark not defined.	
2.1 Tinjauan Teoretis	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Harga	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.1.6 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.

2.2	Rerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
2.3	Perumusan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
<u>BAB 3 : METODE PENELITIAN</u>		Error! Bookmark not defined.
3.1	Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
	Bookmark not defined.	
3.1.1	Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.1.2	Gambaran dari Populasi Penelitian ..	Error! Bookmark not defined.
3.2	Teknik Pengambilan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1	Ukuran Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Teknik Sampling	Error! Bookmark not defined.
3.3	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.3.1	Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
3.3.2	Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
	defined.	
3.4.1	Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Definisi Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.5	Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.1	Uji Reliabilitas dan Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.5.2	Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.4	Uji Kelayakan Model	Error! Bookmark not defined.
3.5.5	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
<u>BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</u>		Error! Bookmark not defined.
	defined.	
4.1	Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Gambaran Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Produk Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Deskriptif Karakteristik Responden....	Error! Bookmark not defined.
4.1.4	Deskriptif Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.5	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.

4.1.6	Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
4.1.7	Hasil Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
4.1.8	Uji Kelayakan Model.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.9	Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.2	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
4.2.3	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
BAB 5	: SIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1	Simpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
JADWAL PENELITIAN	70
DAFTAR PUSTAKA	71

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pembelian Produk	44
4. Rasa Yang Enak	45
5. Bersih Dan Higienis	46
6. Kemasan Yang Menarik	47
7. Keandalan	48
8. Daya Tanggap	48
9. Jaminan	49
10. Empati	50
11. Bukti Fisik	50
12. Keterjangkauan Harga	51
13. Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Produk	52
14. Daya Saing Harga	52
15. Terpenuhinya Harapan Konsumen	53
16. Keinginan Untuk Mengkonsumsi Kembali Produk	54
17. Merekomendasikan Kepada Pihak Lain	55
18. Hasil Uji Uji Validitas	56
19. Hasil Uji Reliabilitas	57
20. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	57
21. Hasil Uji Multikolinearitas	60
22. Hasil Uji F	62
23. Hasil Analisis Koefisien Determinasi Berganda dan Korelasi	63
24. Hasil Uji t	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Pemikiran	26
2. Rerangka Konseptual	27
3. Gambar <i>normal p-p plot of regression</i>	59
4. Gambar <i>scatterplot Uji Heteroskedastisitas</i>	61



DAFTAR LAMPIRAN

- | | |
|-------------|--|
| Lampiran 1. | Kuesioner |
| Lampiran 2. | Tabulasi Hasil Kuesioner |
| Lampiran 3. | Distribusi Frekuensi |
| Lampiran 4. | Uji Validitas |
| Lampiran 5. | Output Regression |
| Lampiran 6. | Kartu Konsultasi Bimbingan |
| Lampiran 7. | Surat Pengantar Ijin Riset Ke Instansi |
| Lampiran 8. | Surat Keterangan Selesai Riset |
| Lampiran 9. | Sertifikat Seminar Metodologi |

