

**PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN, DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA DEPOT BAKSO
ROYAL SURABAYA, CABANG SIDOTOPO WETAN KECAMATAN
KENJERAN**



Oleh :

TARISMA HANI RACHMADANI

NPM : 19.1.02.11996

Program Studi : Manajemen

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

2023

**PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN, DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA DEPOT BAKSO
ROYAL SURABAYA, CABANG SIDOTOPO WETAN KECAMATAN
KENJERAN**



Oleh :

TARISMA HANI RACHMADANI

NPM : 19.1.02.11996

Program Studi : Manajemen

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

2023

**PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN, DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA DEPOT BAKSO
ROYAL SURABAYA, CABANG SIDOTOPO WETAN KECAMATAN
KENJERAN**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran

Oleh:

TARISMA HANI RACHMADANI

NPM: 19.1.02.11996

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2023

**PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN, DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA DEPOT
BAKSO ROYAL SURABAYA, CABANG SIDOTOPO WETAN
KECAMATAN KENJERAN**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

**TARISMA HANI RACHMADANI
NPM : 19.1.02.11996**

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 11 Maret 2023

Susunan Tim Penguji :

**Ketua : Dr. Tri Yuniati, S.E., M.M.
Anggota : 1. Dr. Yayah Atmajawati, S.E., M.Si.
2. Anton Eko Yulianto, S.E., M.M.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :**

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Anton Eko Yulianto, S.E., M.M.



Dr. Suwitho, M.Si.



Ketua STIESIA



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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **TARISMA HANI RACHMADANI**

N.P.M : **19.1.02.11996**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA DEPOT BAKSO ROYAL SURABAYA, CABANG SIDOTOPO WETAN KECAMATAN KENJERAN

Dan diajukan untuk diuji pada tanggal 11 Maret 2023 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 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 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 ini. 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, 11 Maret 2023
Yang membuat pernyataan,



TARISMA HANI RACHMADANI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Tarisma Hany Rachmadany
NPM : 19.1.02.11996
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 09 Desember 2000
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 1 (Satu) / 2 (Dua)
Alamat Rumah : Randu Agung I No. 54 Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Alm. Bedy Hanintya
Alamat Rumah/Telepon : Randu Agung I No. 54 Surabaya
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Purn. Polri

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Negeri Lidah Kulon 1 tahun 2013.
2. Tamat SLTP di SMP Negeri 8 Surabaya tahun 2016.
3. Tamat SLTA di SMA Negeri 9 Surabaya tahun 2019.
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2019-2023	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Tarisma Hany Rachmadhany

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat ALLAH SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya serta dukungan dan doa kedua orang tua, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA DEPOT BAKSO ROYAL SURABAYA, CABANG SIDOTOPO WETAN KECAMATAN KENJERAN “**

Penyusunan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang membantu sehinggalaporan ini dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Anton Eko Yulianto, S.E., M.M. Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktunya, pengarahan, bimbingan serta dukungan semangat dengan penuh kesabaran kepada saya untuk terselesainya skripsi ini.

4. Bapak dan Ibu Dosen STIESIA yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
5. Kedua Orang Tua yang telah memberikan semangat dan dukungan moral maupun materil.
6. Terimakasih kepada Nurrasyd Septian yang telah membantu dan mesupport selama proses penulisan skripsi.
7. Terimakasih kepada Revia Berawati yang telah membelikan laptop untuk saya agar bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
8. Untuk teman-teman SM-5 Nadine Titania P.H, Celline Xenia, Wahyu Ghany, Tamarine Maulidina P, dan teman seperbimbingan yang bersama-sama berjuang dalam penyelesaian perkuliahan selama ini serta telah memberikan dukungan maupun do'a dalam menyelesaikan penelitian ini.

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca dalam memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terimakasih.

Surabaya, 24 Februari 2023

TARISMA HANY R.

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.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT.....	Error! Bookmark not defined.
BAB I 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.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat Praktis	Error! Bookmark not defined.
1.4.3 Manfaat Kebijakan.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	Error! Bookmark not defined.
Bookmark not defined.	
2.1 Tinjauan Teoritis	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Harga.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Kualitas Layanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Kualitas Produk.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.

2.1.6	Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.2	Rerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
2.3	Pengembangan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
2.3.1	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.3.2	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.3.3	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
3.1	Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian ...	Error! Bookmark not defined.
3.1.1	Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.1.2	Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2	Teknik Pengambilan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.3	Teknik Pengambilan Data	Error! Bookmark not defined.
3.3.1	Jenis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2	Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Variabel Penelitian.....	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 Instrumen	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	Pengujian Hipotesis (Uji t).....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		Error! Bookmark not defined.
4.1	Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Gambaran Umum Subyek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

4.1.3 Deskripsi Hasil Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2 Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Hasil Uji Instrument.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.4 Uji Kelayakan Model.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.5 Uji Hipotesis (Uji t).....	Error! Bookmark not defined.
4.3 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ..	Error! Bookmark not defined.
4.3.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan ...	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
5.1 Simpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Keterbatasan	Error! Bookmark not defined.
5.3 Saran	Error! Bookmark not defined.
JADWAL PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Komplain Pelanggan Depot Bakso Royal Cab. Sidotopo Tahun 2022	Error! Bookmark not defined.
3. Deskripsi Responden Berkaitan Dengan Jenis Kelamin..	Error! Bookmark not defined.
4. Deskripsi Responden Berkaitan Dengan Usia ...	Error! Bookmark not defined.
5. Deskripsi Responden Berkaitan Dengan Pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
6. Deskripsi Responden Berkaitan Dengan Jumlah Berkunjung	Error! Bookmark not defined.
7. Interval Kelas	Error! Bookmark not defined.
8. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga ..	Error! Bookmark not defined.
9. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
10. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
11. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan ..	Error! Bookmark not defined.
12. Hasil Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
13. Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
14. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	Error! Bookmark not defined.

15. Uji Normalitas Statistik.....**Error! Bookmark not defined.**
16. Hasil Uji Multikolinearitas.....**Error! Bookmark not defined.**
17. Hasil Uji Statistik F.....**Error! Bookmark not defined.**
- ¹⁸. Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2)..... **Error! Bookmark not defined.**
19. Hasil Uji t.....**Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
2. Logo Depot Bakso Royal	Error! Bookmark not defined.
3. Hasil Uji Normalitas Dengan Metode Grafik P-Plot	Error! Bookmark not defined.
4. Grafik Hasil Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuisisioner.....	86
2. Hasil Tabulasi	90
3. Hasil Output SPSS V.25 Statistik Deskriptif.....	94
4. Hasil Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas	100
5. Hasil SPSS Uji Asumsi Klasik	105
6. Hasil Output SPSS Uji Kelayakan Model	108

