

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MIE
GACOAN KOTA PASURUAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Diajukan Oleh :

NABILLA DWI SAFIRA

1961201002768



FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN

TAHUN 2023

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : NABILLA DWI SAFIRA
Nomor Induk Mahasiswa (NIM) : 1961201002768
Universitas : Merdeka Pasuruan
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mie Gacoan Kota Pasuruan

Pasuruan, 02/08/2023

DISETUJUI DAN DITERIMA

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



(Dr. Ir. Bambang Sutikno, MM)

(Nurul Akramiah, SE, MM)

Dekan



(Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM.)

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, pada tanggal 02 Agustus 2023

TIM PEGUJI :

1. Dra Sri Hastari, MM 1. Ketua.....
2. Dr. Ir. Bambang Sutikno, MM 2. Sekretaris.....
3. Nurul Akramiah, SE, MM 3. Anggota.....



Mengesahkan
Fakultas Ekonomi
Universitas Merdeka Pasuruan

Dekan



(Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM.)

PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nabilla Dwi Safira

Agama : Islam

Alamat Rumah : Jalan Veteran 2 Nomor 85 RT 02 RW 01, Kecamatan Bugul
Kidul, Kelurahan Bugul Kidul, Kota Pasuruan

Dengan ini menyatakan Skripsi yang berjudul :

“Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mie Gacoan Kota Pasuruan” adalah hasil karya tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat dari Karya Tulisan Ilmiah orang lain baik berupa artikel :Thesis ataupun Disertasi.

Demikian Surat Pertanyaan ini saya buat dengan sebenarnya, jika kemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang kami tulis adalah hasil Plagiat maka kami bersedia menerima sanksi.

Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.

Pasuruan, 02 Agustus 2023

Yang Membuat

Nabilla Dwi Safira

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Nabilla Dwi Safira

Nomor Pokok Mahasiswa : 1961201002768

Universitas : Merdeka Pasuruan

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat dan Tanggal Lahir : Pasuruan, 05 Agustus 1999

Alamat : Jalan Veteran 2 Nomor 85 RT 02 RW 01, Kecamatan
Bugul Kidul, Kelurahan Bugul Kidul, Kota Pasuruan

Nama Orang Tua (Ayah) : Akhmad Solikin
(Ibu) : Nurul Hidayati

Riwayat Pendidikan :

1. SDN Bugul Kidul 1 : 2005 – 2011
2. MTs Negeri Kota Pasuruan : 2011 - 2014
3. SMKN 1 Kota Pasuruan : 2014 – 2017
4. Terdaftar sebagai Mahasiswa FE – Universitas Merdeka Pasuruan 2019

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan Rahmat serta karuniaNya, sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mie Gacoan Kota Pasuruan” dapat terselesaikan oleh penulis. Tak lupa sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW yang telah menuntun kita semua ke jalan yang terang benderang.

Dalam kesempatan ini, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat sebagai acuan untuk penelitian berikutnya serta dapat bermanfaat bagi masyarakat secara luas, khususnya dalam bidang akademis maupun non-akademis.

Penyusunan skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata-1 (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan. Penulis menyadari keterbatasan waktu dan ilmu pengetahuan yang dimiliki menyebabkan penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran sangatlah diperlukan guna menyempurnakan skripsi ini.

Pada kesempatan ini, penulis juga ingin menyampaikan rasa hormat, ucapan terima kasih, dan penghargaan sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor Universitas Merdeka Pasuruan, Ibu Dr. Ir, Sulistyawati, MP.
2. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan, Ibu Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM.
3. Bapak Dr. Ir. Bambang Sutikno, MM, selaku Dosen Pembimbing I
4. Ibu Nurul Akramiah SE. MM, selaku Dosen Pembimbing II

5. Segenap Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan
6. Kedua Orang Tua yang senantiasa mendoakan, melimpahkan kasih sayang serta memberi semangat kepada penulis.
7. Seluru sahabat yang telah bersedia mendengarkan keluh kesah, meluangkan waktu, serta selalu memberi semangat kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh pihak yang turut serta memberikan dukungan kepada penulis baik secara moril ataupun materil kepada penulis.
9. Dan terima kasih yang sangat tinggi terhadap diri saya sendiri yang telah mampu bertahan dan kuat melalui gempuran kerja bersamaan dengan kuliah. Mari berjuang lagi dengan lebih keras untuk hidup yang lebih baik di kedepannya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan waktu dan ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh penulis, untuk itu penulis menghargai adanya kritik dan saran yang dapat membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata, penulis berharap semoga Allah memberi imbalan yang setimpal pada mereka yang telah memberikan sumbangsuhnya.

Pasuruan, 02 Agustus 2023
Penulis,

Nabilla Dwi Safira

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ANTI PLAGIAT.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kepuasan Konsumen.....	8
1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	8
2. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	9
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	10
4. Indikator-Indikator Kepuasan Konsumen.....	11
B. Harga.....	12
1. Pengertian Harga.....	12
2. Tujuan Penetapan Harga.....	13
3. Faktor-Faktor Penentu Harga.....	14
4. Jenis-Jenis Harga.....	15

5. Indikator-Indikator Harga	16
C. Kualitas Produk	17
1. Pengertian Kualitas Produk.....	17
2. Tujuan Kualitas Produk	18
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk	18
4. Indikator-Indikator Kualitas Produk	22
D. Kualitas Pelayanan	23
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	23
2. Manfaat dan Tujuan Kualitas Pelayanan	24
3. Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	25
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	26
5. Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan	29
E. Hubungan Antar Variabel.....	30
1. Harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen	30
2. Harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen	30
3. Kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen .	31
4. Kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen	32
5. Harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan secara partial terhadap kepuasan konsumen	32
F. Peneliti Terdahulu.....	33
G. Kerangka Konseptual	36
H. Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Definisi Operasional	40
B. Ruang Lingkup Penelitian	44
C. Lokasi dan waktu penelitian	45
D. Populasi dan Sampel.....	45
E. Jenis data.....	46
F. Teknik Pengumpulan Data	48
G. Metode Analisis Data	49

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	58
1. Gambaran Objek Penelitian	58
2. Deskripsi Data Penelitian.....	60
B. Hasil Penelitian	64
1. Uji Instrumen	64
2. Uji Kualitas Data.....	67
3. Uji Asumsi Klasik.....	74
4. Analisis Regresi Berganda.....	79
5. Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	85
6. Uji Hipotesis	89
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	94
1. Pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen.....	95
2. Pengaruh harga dan kualitas produk secara simultan terhadap kepuasan konsumen	97
3. Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen	99
4. Pengaruh harga dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen	101
5. Pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen	103
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	111
B. Saran	113

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 : Peneliti Terdahulu	33
Tabel 2 : Pilihan Jawaban dan Skor Responden	49
Tabel 3 : Durin Watson	55
Tabel 4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	62
Tabel 6 : Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan	63
Tabel 7 : Karakteristik Responden Berdasarkan Status	64
Tabel 8 : Hasil Tes Validitas Kuesioner	65
Tabel 9 : Hasil Uji Reliabilitas	66
Tabel 10 : Tanggapan Responden dari Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	68
Tabel 11 : Tanggapan Responden dari Variabel Harga (X1).....	69
Tabel 12 : Tanggapan Responden dari Variabel Kualitas Produk (X2)	71
Tabel 13 : Tanggapan Responden dari Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	73
Tabel 14 : Hasil Uji Normalitas dengan Metode <i>Kolmogrof-Smirov</i>	74
Tabel 15 : Hasil Uji Multikolinearitas	75
Tabel 16 : Hasil Uji Autokorelasi	78
Tabel 17 : Hasil Uji Analisis Regresi Berganda Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	79
Tabel 18 : Hasil Uji Analisis Regresi Berganda Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	81
Tabel 19 : Hasil Uji Analisis Regresi Berganda Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	82
Tabel 20 : Hasil Uji Analisis Regresi Berganda Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	84
Tabel 21 : Koefisien Determinasi (R^2) Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	86
Tabel 22 : Koefisien Determinasi (R^2) Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	86

Tabel 23 : Koefisien Determinasi (R^2) Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	87
Tabel 24 : Koefisien Determinasi (R^2) Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	88
Tabel 25 : Hasil Uji F Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	89
Tabel 26 : Hasil Uji F Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	90
Tabel 27 : Hasil Uji F Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	90
Tabel 28 : Hasil Uji F Pengaruh Harga dan Kualita Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	91
Tabel 29 : Hasil Uji t Variabel Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	92
Tabel 30 : Hasil Uji t Variabel Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	92
Tabel 31 : Hasil Uji t Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	93



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 : Kerangka Konseptual Penelitian.....	37
Gambar 2 : Logo Mie Gacoan.....	59
Gambar 3 : Daftar Menu dan Harga.....	60
Gambar 4: Grafik Scatterplot.....	76



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Teknik Analisis Olah Data SPSS

Lampiran 3 : Tabel Statistik



**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MIE
GACOAN KOTA PASURUAN**

Nabilla Dwi Safira¹, Bambang Sutikno², Nurul Akramiah³

¹Mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

^{2,3}Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

E-mail : nabillads58@gmail.com¹, bambangtikno@gmail.com²,
nurul.aidan04@gmail.com³

ABSTRAK

Di Indonesia salah satu bisnis yang mengalami perkembangan pesat adalah bisnis bidang kuliner. Makanan yang berkembang pesat saat ini yaitu jenis makanan pedas. Salah satu restoran makanan pedas yang sedang ramai dan bisa dibilang unik dengan nama menunya adalah Mie Gacoan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Mie Gacoan Kota Pasuruan. Populasi yang digunakan konsumen yang pernah melakukan konsumen berulang produk di Mie Gacoan Kota Pasuruan. Teknik yang digunakan *purposive accidental sampling* dengan sampel sebanyak 90 responden. Hasil penelitian menunjukkan harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Mie Gacoan Kota Pasuruan dengan hasil $F_{hitung} 335,198 > F_{tabel} 2,71$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan model regresi berganda yang dihasilkan $Y = 0,313 + 0,318 X_1 + 0,190 X_2 + 0,105 X_3 + e$. Sedangkan secara parsial harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen masing-masing dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$. Hasil analisis koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,918 yang artinya variasi yang terjadi pada variabel kepuasan konsumen adalah 91,8% yang ditentukan oleh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan.

Kata kunci : harga, kualitas produk, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen.