

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI
HARGA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNAAN
JASA KATERING PADA PT. *ENERGY STATION*
INDONESIA**

S K R I P S I

Diajukan untuk melengkapi tugas dan memenuhi
syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana Manajemen

Diajukan Oleh :

MUHAMMAD IRFAN WAHYUDI

N P M : 2261201003120



UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN

FAKULTAS EKONOMI

2026

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

N A M A : Muhammad Irfan Wahyudi
N P M : 2261201003120
J U R U S A N : M a n a j e m e n
P R O G R A M : Strata – I
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Produk dan Persepsi Harga terhadap
Kepuasan Penggunaan Jasa Katering pada PT. *Energi*
Station Indonesia

Pasuruan, 28 Juli 2026

Telah disetujui dan diterima oleh :

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,


(Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM.)


(Dr. Vita Fibriyani, S.Si, M.Si)

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi


(Dr. Ir. Bambang Sutikno, MM.)

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen, pada tanggal 28 Juli 2026.

TIM PENGUJI

1. Nurul Akramiah, S.E, M.M.

1. Ketua.....

2. Dr. A. Ratna Pudyaningsih, M.M.

2. Sekretaris.....

3. Dr. Vita Fibriyani, S.Si., M.Si.

3. Anggota.....

Mengesahkan,
Fakultas Ekonomi
Universitas Merdeka Pasuruan
Dekan



Dr. Ir. Bambang Sutikno, M.M.

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

N A M A : Muhammad Irfan Wahyudi

N P M : 2261201003120

J U R U S A N : Manajemen

P R O G R A M : Strata – I

JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Produk Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Penggunaan Jasa Katering pada PT. *Energy Station Indonesia*.

Menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir saya adalah hasil karya sendiri dan bukan plagiat. Apabila ternyata ditemukan di halaman Laporan Tugas Akhir saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap untuk mendapatkan sanksi akademik yang terkait dengan hal tersebut.

Pasuruan, 28 Juli 2026

Penulis


Muhammad Irfan Wahyudi

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

N a m a : Muhammad Irfan Wahyudi

Tempat dan Tgl. Lahir : Pasuruan, 10 Juli 2002

A g a m a : I s l a m

Kewarganegaraan : I n d o n e s i a

A l a m a t : Perumnas Bugul Kidul Jl. Nanas 1 No. i8-37,
Desa Bugul Kidul, Kec. Bugul Kidul, Kota
Pasuruan, Jawa Timur (67129)

NAMA ORANG TUA

A y a h : Muhammad Umar

I b u : Hanifah

RIWAYAT PENDIDIKAN :

Tahun 2016 Lulus SDN Bugul Kidul 2 Kota Pasuruan

Tahun 2019 Lulus SMPN 5 Kota Pasuruan

Tahun 2022 Lulus SMAK SOEGUAPRANATA Kota Pasuruan

Tahun 2022 Terdaftar Sebagai Mahasiswa Fakultas Ekonomi
Universitas Merdeka Pasuran

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Penggunaan Jasa Katering PT. *Energy Station* Indonesia” dengan baik dan tepat pada waktunya. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia menuju jalan yang penuh ilmu pengetahuan dan keberkahan. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana manajemen. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak hambatan dan kesulitan yang dihadapi. Namun berkat bantuan, dukungan, doa, dan motivasi dari berbagai pihak, skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, kesabaran, kesehatan, dan kemudahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ayah dan Ibu tercinta yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, nasihat, dan dukungan tanpa henti kepada penulis.
3. Dr. Ir. Bambang Sutikno, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan yang telah memberikan kesempatan dan dukungan selama penulis menempuh pendidikan.
4. Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, masukan, serta bimbingan dengan penuh kesabaran kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

5. Dr. Vita Fibriyani, S.Si., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Pimpinan PT. *Energy Station* Indonesia, yang telah memberikan izin, bantuan data, serta dukungan kepada penulis dalam pelaksanaan penelitian skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi yang telah berbagi pengalaman, motivasi, serta saling membantu selama masa perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi pembaca serta dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Pasuruan, 28 Juli 2026

Penulis,

Muhammad Irfan Wahyudi

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSERTUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
 BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
 BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Teori yang Melandasi Permasalahan.....	9
1. Pemasaran	9
2. Kepuasan Penggunaan Jasa (Y)	10

a. Pengertian Kepuasan Penggunaan Jasa.....	10
b. Pengukuran Kepuasan Penggunaan Jasa	12
c. Faktor-Faktor Kepuasan Penggunaan Jasa.....	14
d. Indikator Kepuasan Penggunaan Jasa.....	14
3. Kualitas Produk (X1).....	15
a. Pengertian Kualitas Produk	15
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	16
c. Manfaat Kualitas Produk	17
d. Indikator Kualitas Produk	17
4. Persepsi Harga (X2).....	18
a. Pengertian Persepsi Harga	18
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Harga	19
c. Indikator Persepsi Harga	20
B. Hubungan Antar Variabel.....	21
C. Penelitian Terdahulu	24
D. Kerangka Konseptual	28
E. Hipotesis Penelitian	29
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Definisi Operasional Variabel	31
1. Variabel Terikat	31
2. Variabel Bebas	32
B. Ruang Lingkup Penelitian	33
C. Lokasi Penelitian	34

D. Populasi dan Sampel	34
E. Jenis Data dan Sumber Data	37
1. Jenis Data	37
2. Sumber Data	38
F. Teknik Pengumpulan Data	38
1. Observasi	38
2. Wawancara	38
3. Dokumentasi	39
4. Kuesioner	39
G. Uji Instrumen	40
1. Uji Validitas	40
2. Uji Reliabilitas	40
H. Teknik Analisis Data	40
1. Instrumen Penelitian	41
2. Analisis Deskriptif	41
3. Uji Asumsi Klasik	42
4. Analisis Regresi Linier Berganda	45
5. Koefisien Determinasi (R Square)	46
6. Uji Hipotesis	46

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	48
B. Hasil Penelitian	51
1. Uji Instrumen Penelitian	51

2. Analisis Deskriptif	54
3. Analisis Deskriptif Jawaban Responden	59
4. Uji Asumsi Klasik	78
5. Analisis Regresi Linier Berganda	84
6. Uji Hipotesis	87
C. Pembahasan Hasil Penelitian	90
 BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	96
B. Saran	96
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

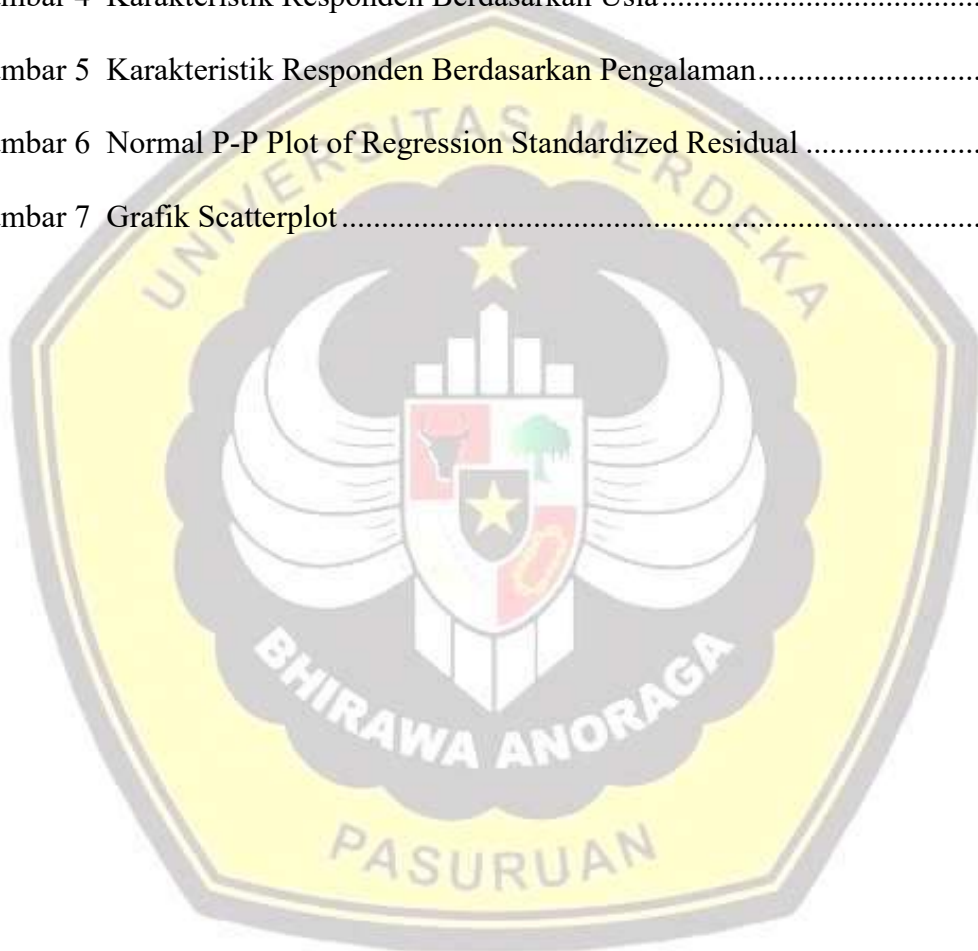


DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 2 Bobot Penelitian Kuesioner	41
Tabel 3 Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	54
Tabel 5 Deskriptif Jawaban Variabel Kualitas Produk.....	60
Tabel 6 Deskriptif Jawaban Variabel Persepsi Harga.....	67
Tabel 7 Deskriptif Jawaban Variabel Kepuasan Penggunaan Jasa.....	72
Tabel 8 Hasil Uji One-sample Kolmogorov-Smirnov	79
Tabel 9 Hasil Uji Multikolinieritas	80
Tabel 10 Hasil Uji Linieritas.....	83
Tabel 11 Hasil Regresi Linier Berganda.....	85
Tabel 12 Hasil Koefisien Determinasi.....	87
Tabel 13 Keputusan Uji Simultan (Uji F).....	88
Tabel 14 Keputusan Uji Parsial (Uji T)	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kualitas Makanan dan Kehigenisan.....	4
Gambar 2	Kerangka Konseptual	28
Gambar 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Gambar 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	56
Gambar 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman.....	57
Gambar 6	Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual	79
Gambar 7	Grafik Scatterplot.....	82



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : JADWAL PENELITIAN

LAMPIRAN 2 : KUESIONER

LAMPIRAN 3 : DATA SKOR JAWABAN RESPONDEN

LAMPIRAN 4 : TABEL ANALISIS DESKRIPTIF

LAMPIRAN 5 : HASIL UJI INSTRUMEN

LAMPIRAN 6 : HASIL UJI HIPOTESIS

LAMPIRAN 7 : TABEL STATISTIK

LAMPIRAN 8 : SURAT SELESAI PENELITIAN



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNAAN JASA KATERING
PT. *ENERGY STATION* INDONESIA**

Muhammad Irfan Wahyudi¹, A. Ratna Pudyaningsih², Vita Fibriyani³

¹Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

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

E-mail : mirfanwahyudi12@gmail.com ¹, ratnahend@gmail.com ², vita fibriyani@gmail.com ³

ABSTRAK

Perkembangan industri jasa katering yang semakin kompetitif menuntut perusahaan untuk menjaga kualitas produk dan menetapkan harga yang sesuai agar mampu meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan persepsi harga terhadap kepuasan penggunaan jasa katering pada PT. *Energy Station* Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan persepsi harga terhadap kepuasan penggunaan jasa katering pada PT. *Energy Station* Indonesia, baik secara simultan maupun parsial. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian adalah pengguna jasa katering PT. *Energy Station* Indonesia pada PT. *Henkel Adhesive Technologies* Indonesia. Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh 54 responden dengan teknik *random sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner menggunakan skala Likert dan dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan persepsi harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan jasa katering. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,414 yang berarti 41% variasi kepuasan penggunaan jasa dapat dijelaskan oleh variabel kualitas produk dan persepsi harga, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Secara parsial, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan jasa signifikan 0,000, sedangkan persepsi harga berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan penggunaan jasa signifikan 0,310. Kualitas produk menjadi variabel yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pelanggan. Temuan ini menunjukkan bahwa pelanggan lebih mengutamakan kualitas makanan, kebersihan, variasi menu, dan penyajian dibandingkan pertimbangan harga dalam menilai kepuasan terhadap jasa katering. Oleh karena itu, PT. *Energy Station* Indonesia perlu terus menjaga dan meningkatkan kualitas produk secara konsisten agar kepuasan pelanggan tetap terpelihara dan mampu meningkatkan daya saing perusahaan.

Kata kunci: Kualitas Produk, Persepsi Harga, Kepuasan Penggunaan Jasa Katering.