

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH MAKAN MBOK
MINGKEM PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Siti Fatonah

NIM : 13413113

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2017

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH MAKAN MBOK
MINGKEM PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Siti Fatonah

NIM : 13413113

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2017


HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Pelayanan terhadap
Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Mbok Mingkem
Ponorogo
Nama : Siti Fatonah
NIM : 13413113
Program Studi : Manajemen


Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk
diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 5 Juni 2017

Pembimbing I


(Drs. Sujiono, MM)
Nik. 19560616 198909 12

Pembimbing II


(Naning Kristiyana, SE., MM)
Nik. 19750921 200309 14


Mengetahui

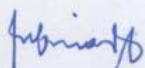
Dekan Fakultas Ekonomi



(Liti Rapini, SE., MM)
Nik. 19630505 199001 11

Dosen Penguji :


(Drs. Sujiono, MM) (Hadi Sumarsono, SE, M.Si) (Siti Chamidah, SE, M.Si)
Nik. 19560616 198909 12 Nik. 19760508 200501 11 Nik. 19710519 201401 11



RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan (1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Mbok Mingkem. (2) Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Mbok Mingkem. (3) Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Mbok Mingkem. (4) Untuk mengetahui pengaruh secara serempak antara kualitas produk, harga dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Mbok Mingkem.

Lokasi penelitian ini adalah Rumah Makan Mbok Mingkem Ponorogo, untuk jumlah populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang berada di Rumah Makan Mbok Mingkem Ponorogo pada saat penelitian berlangsung. Untuk penentuan sampel menggunakan rumus dari Suharsimi Arikunto, jika subyek kurang dari 100, maka diambil semuanya dan jika subyek lebih dari 100 maka diambil 10%-15% atau 25%-30% dan hasilnya sebanyak 104 responden, yaitu ketemu 12,6% dari populasi. Metode pengumpulan data menggunakan kuisioner yang diuji menggunakan uji validitas dan reliabelitas. Sedangkan teknik analisis data menggunakan Koefisien Determinasi, uji Regresi Linier Berganda dengan pengujian hipotesis secara parsial dan serempak.

Berdasarkan hasil analisis dengan Koefisien Determinasi terhadap variabel kualitas produk, harga dan pelayanan diperoleh hasil sebesar 0,357. Hal ini berarti besarnya sumbangan dari variabel kualitas produk, harga dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Mbok Mingkem Ponorogo adalah 35,7%, sedangkan sisanya 64,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Pengujian hipotesis dengan uji f diperoleh hasil sebesar 20,099 dimana dari data f tabel diketahui sebesar 2,70. Maka disimpulkan bahwa $f_{hitung} > f_{tabel}$, yang berarti variabel kualitas produk, harga dan pelayanan secara serempak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Mbok Mingkem Ponorogo.

Pengujian hipotesis dengan uji t diperoleh hasil, untuk variabel kualitas produk (X1) diperoleh nilai t hitung $5,976 > t_{tabel} 1,983$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Variabel harga (X2) diperoleh nilai t hitung sebesar $-2,802 > t_{tabel} -1,983$ dan nilai signifikan $0,006 < 0,05$. Variabel pelayanan (X3) diperoleh nilai t hitung sebesar $4,379 > t_{tabel} 1,983$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Mbok Mingkem Ponorogo” yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan studi program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulis menyadari bahwa dalam terselesainya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, do'a serta saran dari berbagai pihak. Maka dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dalam kesempatan ini, yang di tujukan kepada :

1. Ibu Titi Rapini, SE,. MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Ibu Dra. Umi Farida, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Bapak Drs. Sujiono, MM selaku dosen pembimbing I atas segala arahan dan bimbingannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan benar.
4. Ibu Naning Kristiyana, SE,. MM selaku dosen pembimbing II atas segala waktu dan kesempatan yang telah diberikan kepada penulis untuk memberikan arahan demi terselesaikannya skripsi ini.

5. Bapak Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama studi.
6. Keluarga tercinta, Bapak, Ibu serta adik, atas do'a, dukungan serta kesabaran yang diberikan selama ini.
7. Bapak Sugeng selaku manajer Rumah Makan Mbok Mingkem Ponorogo yang telah memberikan ijin dan data-data yang diperlukan penulis dalam melakukan penelitian ini.
8. Seluruh responden yang telah rela meluangkan waktu untuk penulis dalam mengisi kuisisioner.
9. Seluruh staf tata usaha dan perpustakaan atas segala bantuan selama proses penyusunan skripsi hingga selesai.

Akhirnya kritik dan saran selalu penulis harapkan guna perbaikan di masa yang akan datang dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Ponorogo, 5 Juni 2017

Penulis,

Siti Fatonah
NIM. 13413113

**PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR
KODE ETIK PENELITIAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Instansi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 5 Juni 2017



(Siti Fatonah)
NIM : 13413113

Karya sederhana ini ku persembahkan untuk :

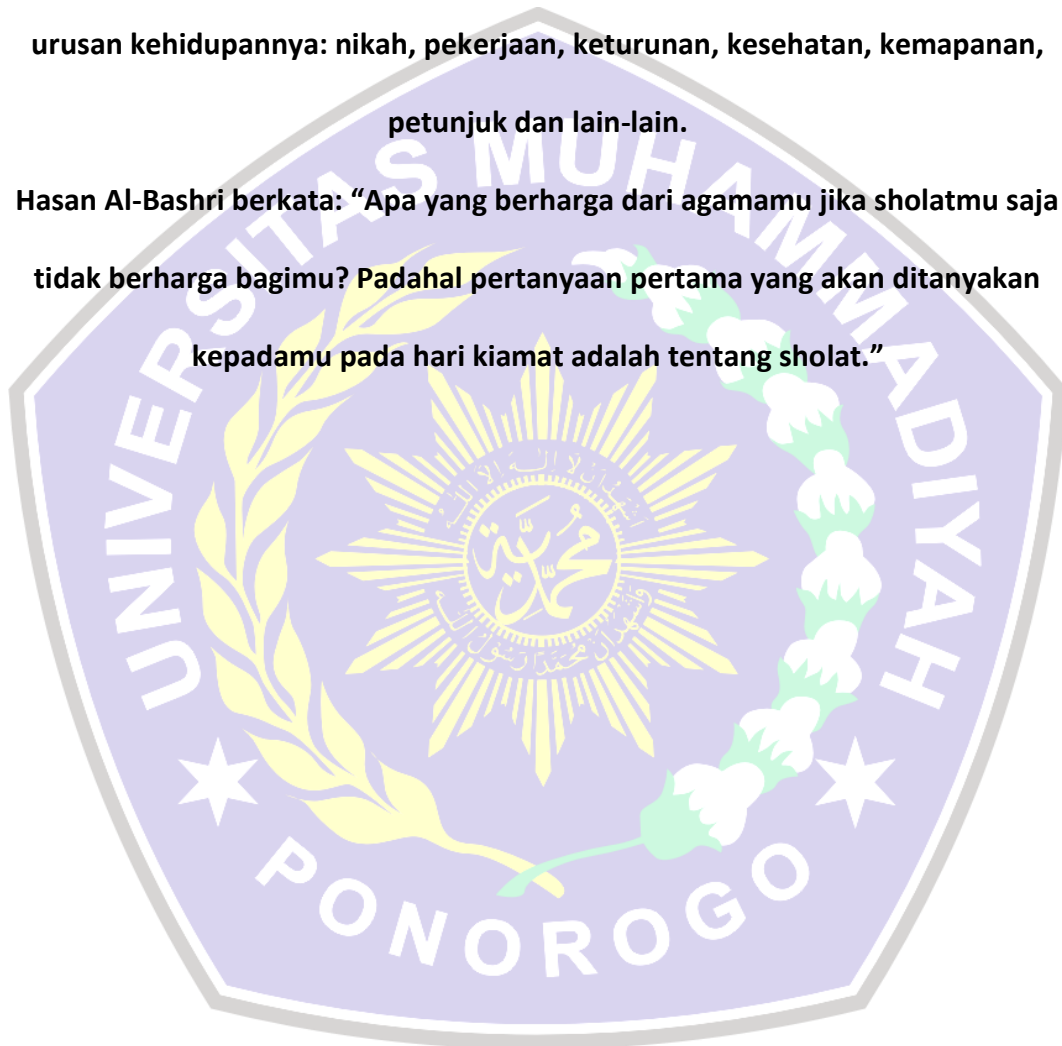
1. *Keluarga Cinere, khususnya untuk Bapak Ir. Siswanto Sindjoyo, Ayah yang selalu memberi semangat, dukungan dan motivasi untuk meraih cita-cita dimasa depanku, yang tak pernah lelah untuk selalu memberi yang terbaik untukku. Bukan aku yang sukses tapi papa yang hebat.*
2. *Untuk adik-adikku tersayang Evi Vianty, Yogi, Rafi, Sasia dan Fahmi yang selalu menyemangatiku "Segeralah Wisuda".*
3. *Untuk kedua orang tuaku ibu marsuti, yang selalu memberikan kasih sayang dan tak pernah lupa mendoakanku disetiap sujudnya dan selalu menjadi yang terbaik untukku.*
4. *Untuk kekasihku Wahyu Bagus Saputro yang selalu menginspirasi dan membantu setiap langkah perjalananku.*
5. *Untuk Salma Maila Haqien teman, sahabat dan saudara terbaikku yang sama-sama menempuh S1 sejak kita ospek, kuliah bahkan tugas kuliah dan sampai selesai S1 selalu bersama dan selalu membantuku.*
6. *Untuk teman-teman angkatan 2013 khususnya manajemen F, semoga kita bisa reunion suatu waktu. Semangat sahabatku!!!! yang sudah selesai skripsi semoga segera mendapat pekerjaan sesuai bidang, yang sedang menempuh skripsi semoga segera selesai.*

MOTTO

Hidup adalah sebuah cerminan dari sholat kita, carilah kenikmatan hidup melalui sholat tepat waktu.

Siapa yang terbiasa menunda sholat, maka ia harus siap tertunda dalam segala urusan kehidupannya: nikah, pekerjaan, keturunan, kesehatan, keamanan, petunjuk dan lain-lain.

Hasan Al-Bashri berkata: “Apa yang berharga dari agamamu jika sholatmu saja tidak berharga bagimu? Padahal pertanyaan pertama yang akan ditanyakan kepadamu pada hari kiamat adalah tentang sholat.”

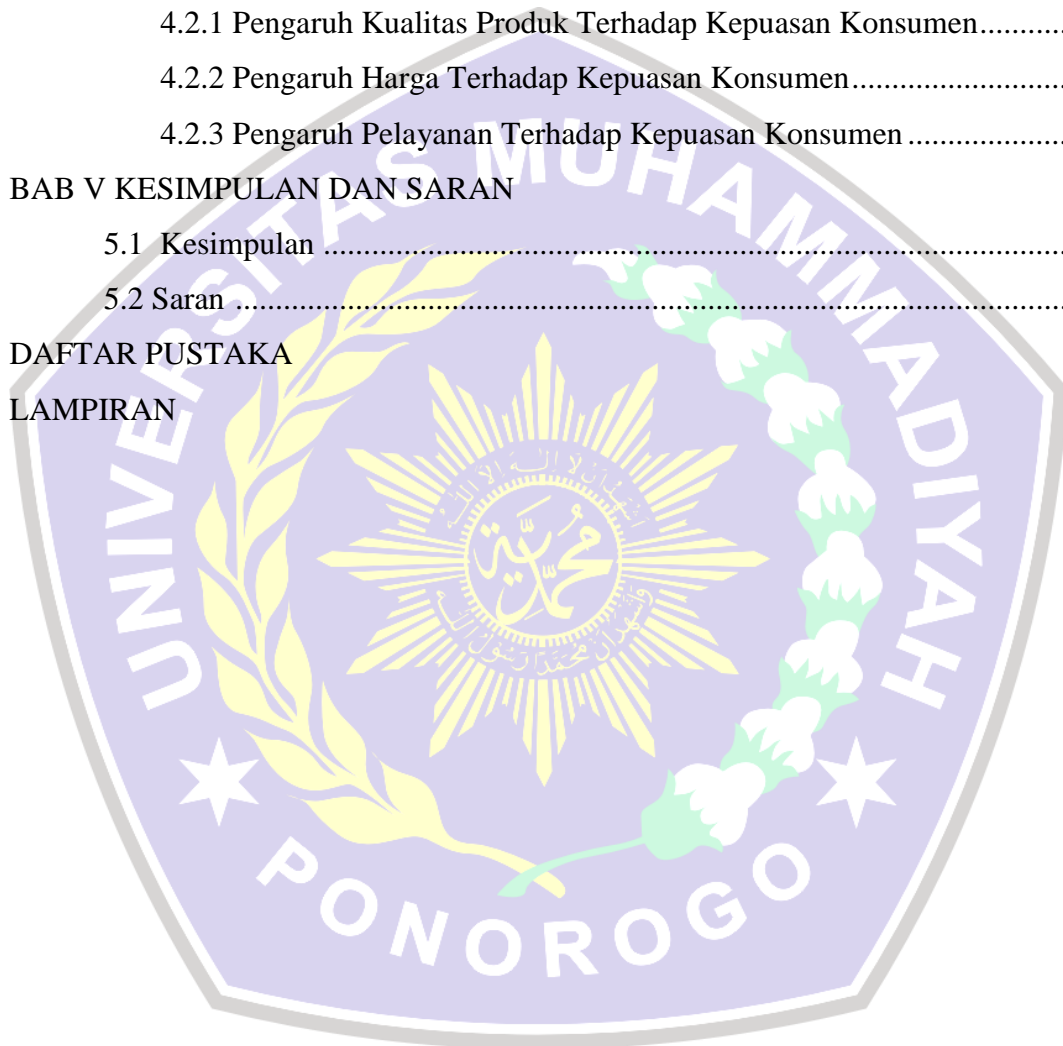


DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Ringkasan	iii
Kata Pengantar	iv
Pernyataan Tidak Melanggar Kode Etik Penelitian	vi
Halaman Persembahan	vii
Motto.....	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Tujuan Penelitian	8
1.4.2 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	10
2.1.2 Bauran Pemasaran (Marketing Mix)	11
2.1.3 Produk	12
2.1.3.1 Tingkatan Produk	13
2.1.3.2 Klasifikasi Produk	14
2.1.3.3 Kualitas Produk	15
2.1.4 Harga	18
2.1.4.1 Teori Penetapan Harga	19
2.1.4.2 Strategi Penentuan Harga	19
2.1.4.3 Tujuan Penetapan Harga	21

2.1.5 Pelayanan	22
2.1.5.1 Dimensi Pelayanan	23
2.1.6 Perilaku Konsumen	25
2.1.6.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen .	26
2.1.7 Kepuasan Konsumen	30
2.1.7.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	31
2.1.7.2 Metode Mengukur Kepuasan Konsumen	32
2.2 Penelitian Terdahulu	34
2.3 Kerangka Pemikiran	36
2.4 Hipotesis	39
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	41
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	41
3.3 Metode Pengambilan Data	44
3.4 Definisi Operasional Variabel	45
3.4.1 Variabel Independen atau Variabel Bebas (X).....	46
3.4.2 Variabel Dependen atau Variabel Terikat (Y)	49
3.5 Metode Analisa Data	50
3.5.1 Uji Validasi	51
3.5.2 Uji Reliabelitas	51
3.5.3 Regresi Linier Berganda	52
3.5.4 Koefisien Determinasi.....	53
3.5.5 Pengujian Hipotesis	54
3.5.4.1 Uji t atau Parsial	54
3.5.4.2 Uji f atau serempak	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	58
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	58
4.1.2 Struktur Organisasi dan Tugas-Tugas Perbidang Rumah Makan Mbok Mingkem	59
4.1.3 Aspek Pemasaran	61

4.1.4 Aspek Operasional	63
4.1.5 Aspek Keuangan	63
4.1.6 Pengumpulan dan Pengolahan Data	64
4.1.7 Identifikasi Jawaban Responden	70
4.1.8 Metode Analisa Data	82
4.2 Pembahasan	95
4.2.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	95
4.2.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	96
4.2.3 Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	99
5.2 Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert Pada Pertanyaan Tertutup	45
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	66
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	67
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	69
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk	71
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Harga	74
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan.....	77
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen.....	80
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	83
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabelitas	85
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	86
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi	88
Tabel 4.13 Hasil Uji t Parsial	90
Tabel 4.14 Hasil Uji f Serempak	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	36
Gambar 3.1 Kurva Uji t	56
Gambar 3.2 Kurva Uji f	57
Gambar 4.1 Kurva t hitung Variabel Kualitas Produk (X1)	91
Gambar 4.2 Kurva t hitung Variabel Harga (X2)	91
Gambar 4.3 Kurva t hitung Variabel Pelayanan (X3)	92
Gambar 4.4 Kurva f hitung	94

