

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
RUMAH MAKAN SATE AYAM PONOROGO**

H. TUKRI SOBIKUN



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagai syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Valla Alfajar Gymnastiar
NIM : 21415576
Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2026

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
RUMAH MAKAN SATE AYAM PONOROGO**

H. TUKRI SOBIKUN



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagai syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Valla Alfajar Gymnastiar
NIM : 21415576
Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2026


HALAMAN PENGESAHAN


Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Sate Ayam Ponorogo H. Tukri Sobikun
Nama : Valla Alfajar Gymnastiar
NIM : 21415576
Tempat, Tanggal Lahir : Madiun, 1 Mei 2003
Program Studi : Manajemen

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

Ponorogo, 4 Februari 2026
Pembimbing II

Pembimbing I


Dr. Sri Hartono, MM.
NUPTK. 9562749652110033


Dwi Warni Wahyuningsih, S.E., MM.
NUPTK. 4742764665231052


Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi


Dr. Slamet Santoso, M.Si.
NIP. 19701016 199904 12


Ketua

Dosen Penguji
Sekretaris

Anggota


Dr. Sri Hartono, MM.
NUPTK. 9562749652110033


Wahna Widhianingrum, SP., M.M
NUPTK. 3439764665230213


Dr. Diana Pramudva Wardhani, SE., MM
NUPTK. 0741761662230202

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Segala puji penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Sate Ayam Ponorogo H. Tukri Sobikun”**. Shalawat dan salam penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umat manusia dari zaman jahiliyah menuju zaman Islamiyah seperti saat ini. Dalam penyusunan skripsi, penulis menyadari adanya berbagai kesulitan yang dihadapi. Namun, berkat doa, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak akhirnya dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT dengan segala Rahmat serta karunia-Nya yang telah memberikan kekuatan dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Rido Kurnianto, M.Ag., selaku rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Dr. Slamet Santoso, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Dr. Riawan, S.Pd., M.M., selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
5. Dr. Sri Hartono, MM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan penuh untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Dwi Warni Wahyuningsih, S.E., MM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan penuh untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Ibu Dosen Fakultas Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Beserta staff atas ilmu dan pengalaman yang telah diberikan.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang terbaik kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Wasalamualaikum Wr.Wb

Ponorogo, 4 Februari 2026



Valla Alfajar Gymnastiar

PERNYATAAN TIDAK MENYIMPANG

KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan 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, 4 Februari 2026



(Valla Alfajar Gymnastiar)
21415576

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan nikmat, rahmat, dan kesehatan yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Sate Ayam Ponorogo H. Tukri Sobikun”**. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak arahan, ilmu, serta dukungan dari berbagai pihak yang turut berperan dalam kelancaran penyelesaiannya. Sebagai wujud rasa syukur dan penghargaan yang mendalam, penulis mempersembahkan karya ilmiah ini kepada:

1. Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan kekuatan lahir dan batin yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan baik.
2. Ucapan terima kasih yang tulus saya sampaikan kepada kedua orang tua tercinta yaitu Ibu Yetti Herawati dan Bapak Gunanto Siswo Adi atas cinta, doa maupun dukungan tanpa henti yang selalu menjadi sumber semangat dalam setiap langkah, khususnya dalam proses penyusunan skripsi ini serta terima kasih kepada seluruh keluarga atas doa dan dukungan yang terus mengalir hingga saya dapat mencapai titik ini.
3. Dr. Sri Hartono, MM. selaku Dosen Pembimbing I yang tidak pernah lelah dalam memberikan dukungan, arahan, serta bimbingan penuh sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Dwi Warni Wahyuningsih, S.E., MM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan penuh untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Terima kasih saya sampaikan kepada teman-teman seperjuangan angkatan 2021, khususnya kelas Manajemen E dan C, yang telah menjadi bagian dari perjalanan selama masa perkuliahan. Semoga kesuksesan senantiasa menyertai langkah kalian semua.
6. Valla Alfajar Gymnastiar , last but no least, ya! Diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih sudah selalu berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang terbilang tidak mudah. Apapun pilihan yang dipegang sekarang terimakasih sudah berjuang sejauh ini. Terimakasih sudah bertahan sampai ditik ini. Berbahagialah selalu apapun kekurangan dan kelebihanmu mari tetap berjuang kedepan.

MOTTO

“Terbentur, terbentur, terbentuk”

“Dari satu kesalahan ke kesalahan lain, manusia menemukan kebenaran”

“Renjana is the flame in the chest that burns doubt, ignites confidence, and guides every step towards dreams. With the spirit that peaks from the deepest passion, we are able to overcome the most challenging lives, turning every obstacle into a stepping stone towards success”



RINGKASAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN SATE AYAM PONOROGO H. TUKRI SOBIKUN

Valla Alfajar Gymnastiar 21415576

Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

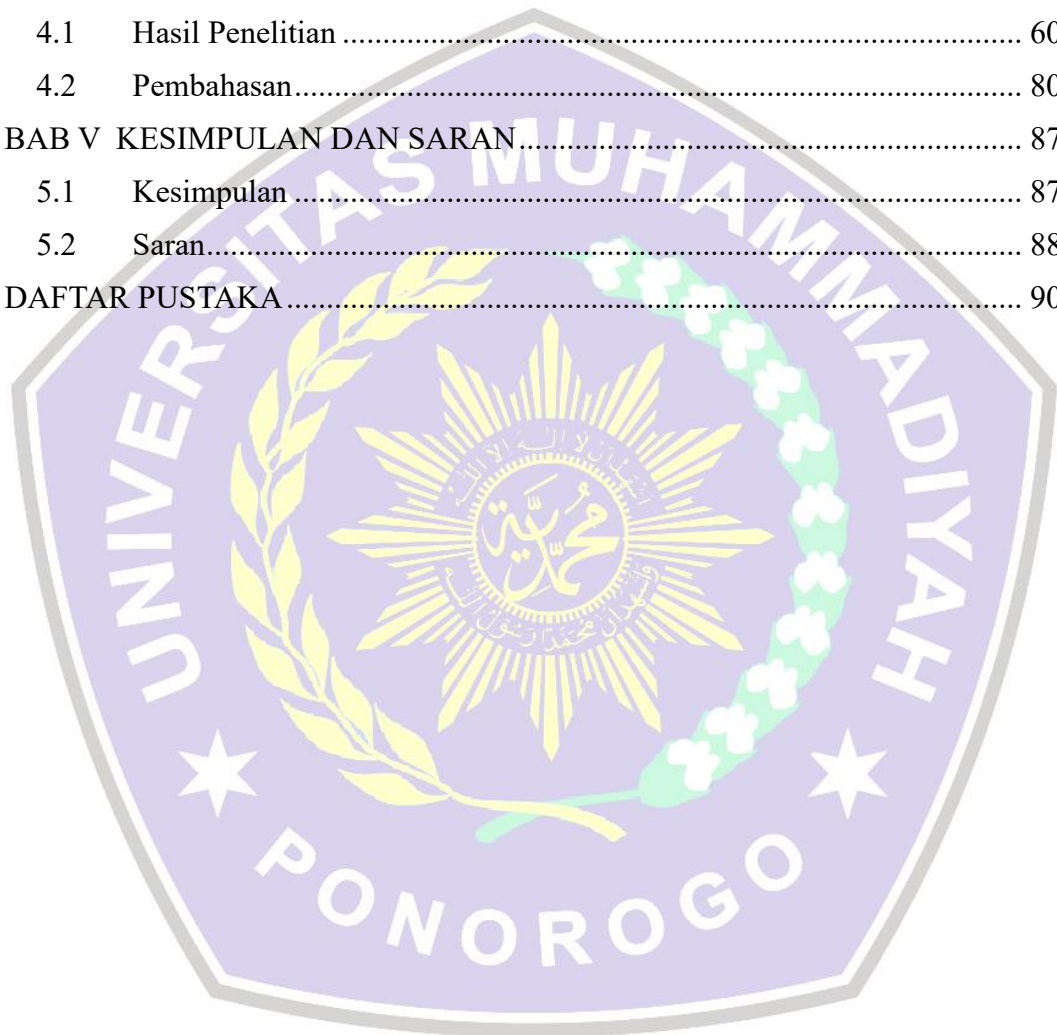
Rumah Makan Sate Ayam Ponorogo H. Tukri Sobikun merupakan rumah makan yang telah lama berdiri sebagai pelopor ataupun ikon dari rumah makan sate ayam di Kabupaten Ponorogo. Rumah makan yang telah berdiri sejak lama ini diketahui tetap eksis dan bertahan sampai sekarang, sehingga dikatakan dapat memiliki syarat utama dalam memenangkan persaingan dengan depot usaha sejenis lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Sate Ayam Ponorogo H. Tukri Sobikun. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *non-probability sampling* dengan jenis *purposive sampling* diperoleh sebanyak 100 responden. Metode analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinasi (R^2), uji T, dan uji F. Berdasarkan hasil penelitian yaitu: 1) Kualitas Produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kosnumen; 2) Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kosnumen; 3) Harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kosnumen; 4) Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kosnumen.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen, Rumah Makan Sate Ayam Ponorogo H. Tukri Sobikun

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
PERNYATAAN TIDAK MENYIMPANG KODE ETIK PENELITIAN.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO.....	vii
RINGKASAN	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori	10
1. Manajemen.....	10
2. Kewirausahaan	12
3. Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).....	17
4. Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>)	21
5. <i>Expectation Confirmation Theory</i>	24
6. Kepuasan Konsumen.....	26
7. Kualitas Produk.....	28
8. Kualitas Pelayanan	33
9. Harga	37
2.2 Penelitian Terdahulu.....	41
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian	43
2.4 Hipotesis.....	43

BAB III METODE PENELITIAN.....	45
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	45
3.2 Populasi dan Sampel	45
3.3 Metode Pengambilan Data	48
3.4 Definisi Operasional Variabel	49
3.5 Metode Analisis Data	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	60
4.1 Hasil Penelitian	60
4.2 Pembahasan.....	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	87
5.1 Kesimpulan	87
5.2 Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA.....	90



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Usaha atau Rumah Makan Sate Ayam di Kabupaten Ponorogo	5
Tabel 2. Penelitian Terdahulu	41
Tabel 3. Skala Likert	49
Tabel 4. Jumlah Responden Berdasarkan Usia	62
Tabel 5. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
Tabel 6. Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	63
Tabel 7. Jumlah Responden Berdasarkan Jumlah Berkunjung	64
Tabel 8. Jumlah Responden Berdasarkan Domisili.....	65
Tabel 9. Hasil Jawaban Responden terhadap Kualitas Produk	66
Tabel 10. Hasil Jawaban Responden terhadap Kualitas Pelayanan	67
Tabel 11. Hasil Jawaban Responden terhadap Harga.....	68
Tabel 12. Hasil Jawaban Responden terhadap Kepuasan Konsumen	69
Tabel 13. Hasil Uji Validitas	71
Tabel 14. Hasil Uji Reliabilitas	72
Tabel 15. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	73
Tabel 16. Hasil Analisis Koefisien Determinasi	75
Tabel 17. Hasil Uji T	76
Tabel 18. Hasil Uji F	79



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian	43
Gambar 2. Struktur Organisasi.....	61
Gambar 3. Daerah Penolakan H01 dan Penerimaan Ha1	77
Gambar 4. Daerah Penolakan H02 dan Penerimaan Ha2	77
Gambar 5. Daerah Penolakan H03 dan Penerimaan Ha3	78
Gambar 6. Daerah Penolakan H04 dan Penerimaan Ha4	79



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	95
Lampiran 2. Data Karakteristik Responden	100
Lampiran 3. Tabulasi Data	102
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas.....	106
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas	108
Lampiran 6. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	108
Lampiran 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	108
Lampiran 8. Hasil Uji T	109
Lampiran 9. Hasil Uji F	109
Lampiran 10. Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	109
Lampiran 11. Surat Keterangan Hasil Similarity	109
Lampiran 12. Dokumentasi.....	109

