

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi di Restoran *Rocket Chicken* Gunungpati Semarang)

S K R I P S I

Diajukan untuk memenuhi syarat guna menyelesaikan studi akhir dan untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang



Oleh :

Nama : Ikhsan Maulana
Nim : 17.05.51.0261
Program Studi : S.1 Manajemen

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS STIKUBANK
S E M A R A N G
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN



skripsi ini telah memenuhi syarat dan kepada penyusun disetujui untuk mengikuti ujian pendarasan skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi di Restoran *Rocket Chiken* Gunungpati Semarang)

Oleh:

Ikhsan Maulana

NIM: 17.05.51.0261

Program Studi S1 Manajemen

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang

Semarang, 15 Januari 2021

Dosen Pembimbing

Drs. Rokh Eddy Prabowo., M.Si

NIDN: 0026125911

HALAMAN PENGESAHAN



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi di Restoran *Rocket Chiken* Gunungpati Semarang)

Oleh

Nama : Ikhsan Maulana
NIM : 17.05.51.0261
Program Studi : SI Manajemen

Hasil penelitian dalam skripsi ini telah dipertahankan didepan Dewan Penguji Skripsi dan skripsi telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang pada tanggal 25 Februari 2021

SUSUNAN DEWAN PENGUJI:

Dosen Pembimbing
(Merangkap Penguji I)

Drs. Rokh Eddy Prabowo, M.Si
NIDN: 0026125911

Penguji II

Dr. Robertus Basiwa, M.M
NIDN: 0626026101

Penguji III

Drs. Bambang Sutejo, M.M
NIDN: 0628036101

Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis



Dr. Eddy Satrio, S.E., M.Si
NIDN: 0027037101

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI



Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Ikhsan Maulana

NIM : 17.05.51.0261

Program Studi : S1 Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa dengan sesungguhnya skripsi yang saya susun dengan judul: **PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi di Restoran Rocket Chicken Gunungpati Semarang)** tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat atau pemikiran dari penulis lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri 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 itu. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dan hasil ujian skripsi ini.

Semarang, 15 Januari 2021

Penyusun

Ikhsan Maulana

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan kepada Bapak dan Ibu tercinta yang senantiasa memberikan dorongan dan kasih sayangnya, juga kepada teman dan sahabatku yang selalu mendukungku. Serta Almamaterku Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang. Tanpa mereka, saya tidak sanggup menyelesaikan studi ini. Terimakasih untuk semuanya.

(Ikhsan Maulana)

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al-Baqarah: 286)

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan”.

(Q.S Al Insyirah: 5-6)

“Bersemangatlal atas hal-hal yang bermanfaat bagimu. Minta tolonglah pada Allah, jangan engkau lemah”.

(H.R Muslim)

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi di Restoran *Rocket Chicken* Gunungpati Semarang)

Ikhsan Maulana

17.05.51.0261

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh parsial variabel kualitas produk, harga, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Populasi ialah pelanggan *Rocket Chicken* Gunungpati Semarang dengan sampel sebanyak 100 responden memakai teknik *purposive sampling*. Data primer memakai kuisisioner dan data sekunder dari riset kepustakaan. Hasil dari olaha data yaitu: uji instrumen memperlihatkan semua indikator valid dan semua variabel reliabel. Uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan ketiga variabel bebas dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Uji F menampilkan model regresi layak sebagai model penelitian. Hasil uji t dan koefisien regresi menerangkan, bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sebaliknya persepsi harga dan kualitas layanan masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasannpelanggan *Rocket Chicken* Gunungpati.

Kata kunci: kualitas produk, persepsi harga, kualitas layanan, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

The Effect of Product Quality, Price Perception, and Service Quality to Customer Satisfaction (Study at Rocket Chiken Restaurant Gunungpati Semarang)

Ikhsan Maulana

17.05.51.0261

The purposes of this study to analyze the partial impact of product quality, price and services quality variables on customer satisfaction. This group is a client of Rocket Chiken Gunungpati Semarang, using a sample drawn by 100 respondents using purposeful sampling techniques. Use the questionnaire survey method to obtain the original data, the secondary data from the literature research. The results data processing are as follows: the instrument test shows all the valid indicators, and all the variables are reliable. The coefficient determination (R²) shows that these three independent variables can make customer satisfaction. The F test is considered to be the feasibility of the research model. Results of t-test and the regression: The coefficient indicates that the results obtained by product quality will not have a significant impact on customer satisfaction, while price and service quality have a positive and significant impact on Rocket Chiken Gunungpati's customer satisfaction, respectively.

Keywords: Product Quality, Price Perception, Service Quality, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia Nya, sehinggalah saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi di *Rocket Chicken* Gunungpati Semarang)” dengan lancar. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar Sarjana Manajemen program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang. Dalam proses penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Dr. Safik Faozi, SH., M.Hum selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang
2. Dr. Euis Soliha, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
3. Sri Sudarsi, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Stikubank Semarang
4. Dr. Rokh Eddy Prabowo., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, pikiran, dukungan, dan saran untuk membimbing penyusunan skripsi ini
5. Segenap dosen dan staf karyawan Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan dukungan
6. Kedua orang tua yang telah memberikan doa, dukungan, dan nasihat untuk kelancaran penyusunan skripsi ini
7. Saudara-saudara kandung saya yang selalu memberikan doa serta dukungan untuk kelancaran penyusunan skripsi ini.
8. Teman-teman kelas H1 angkatan 2017
9. Seluruh teman-teman S1 manajemen angkatan 2017

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan kedepannya.

Semarang, 15 Januari 2021

Penyusun

Ikhsan Maulana

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, PENELITIAN EMPIRIS, DAN HIPOTESIS	10
2.1 Kualitas Produk	10
2.1.1 Dimensi Kualitas produk.....	12
2.2 Persepsi Harga	12
2.2.1 Tujuan Penetapan Harga	13
2.2.2 Indikator Persepsi Harga	15
2.3 Kualitas Layanan	15
2.3.1 Dimensi Kualitas Layanan	17
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	17
2.4.1 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	18

2.4.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	20
2.6 Pengembangan Hipotesis	24
2.6.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	24
2.6.2 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	25
2.6.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	26
2.7 Model Grafis	27
2.8 Model Matematis	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Objek Penelitian.....	28
3.2 Populasi dan Sampel	28
3.2.1 Populasi	28
3.2.2 Sampel	28
3.3 Jenis dan Sumber Data	30
3.3.1 Jenis data	30
3.3.2 Sumber data.....	31
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data	32
3.4 Definisi Konsep dan Operasional	34
3.5 Analisis Deskriptif.....	35
3.5.1 Deskripsi Responden	35
3.5.2 Deskripsi Variabel	35
3.6 Uji Instrumen	36
3.6.1 Uji Validitas	36
3.6.2 Uji Reabilitas.....	36
3.7 Metode Analisis Data	37
3.7.1 Analisis Regresi Berganda	37
3.8 Uji Model	38
3.8.1 Uji F (<i>Goodnes of Fit</i>)	38
3.8.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	39
3.8.3 Uji Hipotesis (Uji-t).....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40

4.1 Hasil Analisis Deskriptif	40
4.1.1 Deskripsi Responden	40
4.2 Deskripsi Variabel	42
4.3 Pengujian Instrumen Penelitian	47
4.3.1 Uji Validitas	47
4.3.2 Uji Reliabilitas	49
4.4 Analisis Regresi Linear Berganda, Uji R^2 , Uji F, dan Uji t	49
4.4.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	50
4.4.2 Uji Model F.....	50
4.4.3 Uji Regresi Linear Berganda.....	51
4.4.4 Uji Hipotesis (Uji t)	52
4.5 Pembahasan.....	54
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN IMPLIKASI	63
5.1 Simpulan	63
5.2 Keterbatasan Penelitian	64
5.3 Implikasi.....	65
5.4 Agenda Penelitian.....	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Gerai Rocket Chiken	2
Tabel 1.2 Perbandingan Harga	3
Tabel 1.3 Rating Ulasan Google Maps	4
Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Definisi Konsep dan Variabel.....	32
Tabel 4.1 Deskripsi Responden.....	39
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Kualitas Produk	42
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Persepsi Harga	43
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan.....	44
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	46
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.11 Hasil Regresi Berganda,Uji F, Uji t	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Bebas Plagiasi	70
Lampiran 2 Lembar Bimbingan	72
Lampiran 3 Kuisisioner Penelitian.....	74
Lampiran 4 Tabulasi Identitas Responden.....	81
Lampiran 5 Tabulasi Data Jawaban Responden.....	87
Lampiran 6 Frekuensi Identitas Responden	99
Lampiran 7 Frekuensi Jawaban Responden	100
Lampiran 8 Uji Validitas	112
Lampiran 9 Uji Reliabilitas	119
Lampiran 10 Hasil Regresi, Uji F, Uji t.....	123