

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN  
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN  
(Studi pada Restoran Cepat Saji KFC BSB Semarang)**

**S K R I P S I**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat  
guna menyelesaikan studi akhir dan untuk memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas Stikubank  
S e m a r a n g**



**Oleh :**

**Nama : KARINA RAHAYU  
NIM : 15.05.51.0041  
Program Studi : S1 Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS STIKUBANK  
S E M A R A N G  
2 0 2 0**

**HALAMAN PERSETUJUAN**



**Skripsi ini telah memenuhi syarat dan telah mengikuti ujian pendadaran skripsi dengan judul :**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi pada Restoran Cepat Saji KFC BSB Semarang)**

**Oleh :**

**KARINA RAHAYU**

**NIM : 15.05.51.0041**

**Program Studi S.1 Manajemen**

**Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang**

**Semarang, 23 Januari 2020**

**Dosen Pembimbing**

**Rokh Eddy Prabowo, Drs, M.Si**

**(NIDN : 0026125911)**

## HALAMAN PENGESAHAN



### **PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Restoran Cepat Saji KFC BSB Semarang)**

Oleh :

Nama : Karina Rahayu  
NIM : 15.05.51.0041  
Program Studi : Strata 1 (S1) Manajemen

Hasil penelitian dalam skripsi ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pendadaran skripsi dan skripsi telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Fakultas Ekonomika dan Universitas Stikubank Semarang pada tanggal : 18 Februari 2020

#### **SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

Penguji I

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

Penguji II

( Dr. Euis Soliha, S.E, M.Si )  
NIDN : 0027037101

Penguji III

( Ali Maskur, S.E., M.Kom )  
NIDN : 0618076401



Mengetahui,  
Dekan/Fakultas Ekonomika dan Bisnis

( Dr. Euis Soliha, S.E, M.Si )  
NIDN : 0027037101

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI**  
**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI**



Oleh :  
Karina Rahayu  
15.05.51.0041

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa, skripsi saya berjudul : Pengaruh kualitas produk, persepsi harga, dan kualitas layanan terhadap Kepuasan pelanggan (studi pada restoran cepat saji KFC BSB Semarang) tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan, pendapat atau pemikiran dari tulisan ini, yang seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal diatas, baik sengaja maupun tidak sengaja, maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang seakan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dan hasil ujian skripsi ini.

Semarang, 23 Januari 2020  
Yang menyatakan,



(Karina Rahayu)

## MOTTO

- *“Success is not a final and failure is not an initial”*
- *“Barang siapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhannya itu adalah untuk dirinya sendiri.”*

*(QS al-ankabut [29]: 6)*

- *Kesuksesan bukanlah sebuah akhir dan kegagalan bukanlah sebuah awal. Tugas kita bukanlan untuk berhasil, tugas kita adalah untuk mencoba, karena di dalam mencoba itulah kita menemukan dan membangun kesempatan untuk berhasil.*

*-Mario Teguh-*

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Segala puji syukur kepada Allah S.W.T dan atas dukungan serta doa dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya sampaikan rasa syukur dan terimakasih.

Karya ini kupersembahkan kepada alm. Bapak, Ibu, dan Kakak saya tercinta Jony Kurniawan yang senantiasa memberikan dukungan maupun materi serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan saya, kepada seluruh dosen Universitas Stikubank Semarang terimakasih atas semua ilmu yang telah diberikan, serta teman-teman angkatan 2015 terimakasih atas doa, semangat, bantuan, dan kebersamaannya selama ini, serta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang. Terimakasih untuk semuanya.

**Karina Rahayu**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis masing - masing pengaruh kualitas produk, persepsi harga, dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan *Kentucky Fried Chicken* BSB Semarang. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang melakukan pembelian di *Kentucky Fried Chicken* BSB Semarang dengan sampel sebanyak 100 pelanggan. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Untuk mendapatkan data primer menggunakan kuisioner dan data sekunder diperoleh dengan menggunakan studi pustaka. Data penelitian diolah dengan menggunakan bantuan Program SPSS versi 22. Berdasarkan pada uji instrumen penelitian menunjukkan, bahwa semua indikator dinyatakan valid dan semua variabel dinyatakan reliabel. Berdasarkan uji t dan koefisien regresi menunjukkan, bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di *Kentucky Fried Chicken* BSB Semarang.

**Kata Kunci** : Kualitas Produk, Persepsi Harga, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan.

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of each product quality, price perception, and service quality on customer loyalty Kentucky Fried Chicken BSB Semarang. The population in this study are customers who make purchases at Kentucky Fried Chicken BSB Semarang with a sample of 100 customers. The sampling technique uses purposive sampling. The data used are primary and secondary data. To get primary data using questionnaires and secondary data obtained using literature study. The research data were processed using SPSS version 22. Based on the research instrument test, it was shown that all indicators were declared valid and all variables were declared reliable. Based on the t test and regression coefficients showed that product quality has a positive and significant effect on customer loyalty, perceived price has a positive and significant effect on customer loyalty, and service quality has a positive and significant effect on customer loyalty in Kentucky Fried Chicken BSB Semarang.*

**Keywords:** *Product Quality, Price Perception, Service Quality and Customer satisfaction*



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul : “PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Restoran Cepat Saji KFC BSB Semarang)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk mendapat gelar Sarjana Manajemen program strata satu (S-1) Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis telah mendapat bantuan, bimbingan dan dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terima kasih 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 Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang
4. Drs. Rokh Eddy Prabowo, M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ali Maskur, SE, M.Kom, selaku Dosen Wali.
6. Ibu Diana Triyunita selaku manajer di KFC BSB Semarang yang telah memberi ijin dan kesempatan untuk melakukan penelitian.
7. Bapak dan Ibu Dosen (pengajar) di Universitas Stikubank Semarang yang telah memberi bekal dalam kegiatan belajar mengajar.

8. Teman-teman Fakultas Ekonomika dan Bisnis Program Studi Manajemen 2015 Universitas Stikubank Semarang yang selalu *mensupport* saya dan doanya.

Semoga segala bentuk bantuan yang telah diberikan mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Semarang, 23 Januari 2020

Penulis,



( **KARINA RAHAYU** )  
15.05.51.0041

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I     PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	5
1.3. Batasan Masalah .....	5
1.4. Tujuan Penelitian .....	6
1.5. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA, PENELITIAN EMPIRIS, DAN HIPOTESIS</b>	
2.1. Tinjauan Pustaka.....	7
2.1.1. Kepuasan Pelanggan .....	7
2.1.2. Kualitas Produk.....	9
2.1.3. Persepsi Harga .....	12
2.1.4. Kalitas Layanan .....	14
2.2. Penelitian Terdahulu .....	18
2.3. Pengembangan Hipotesis.....	19
2.3.1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	19
2.3.2. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan	

	Pelanggan.....	20
2.3.3.	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	21
2.4.	Kerangka Pikir .....	23
2.4.1.	Model Grafis .....	23
2.4.2.	Model Matematis .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1.	Populasi dan Pengambilan Sampel .....	25
3.1.1.	Populasi.....	25
3.1.2.	Sampel.....	25
3.2.	Jenis dan Sumber Data.....	27
3.2.1.	Data Primer .....	27
3.2.2.	Data Sekunder .....	27
3.3.	Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.4.	Definisi Konsep dan Operasional Variabel .....	28
3.4.1.	Definisi Konsep .....	29
3.4.2.	Definisi Operasional .....	29
3.5.	Pengujian Instrumen Penelitian .....	30
3.5.1.	Uji Validitas .....	30
3.5.2.	Reliabilitas .....	31
3.6.	Uji Model .....	32
3.6.1.	Analisis Regresi berganda.....	32
3.6.2.	Uji Fit ( <i>Goodness of Fit</i> ).....	33
3.6.3.	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	33
3.6.4.	Pengujian Hipotesis (Uji – t).....	34
<b>BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1.	Gambaran Umum Responden.....	35
4.2.	Deskripsi Variabel Penelitian .....	39
4.3.	Hasil Uji Instrumen.....	43
4.3.1.	Uji Validitas .....	43
4.3.2.	Uji Reliabilitas .....	45

4.4.	Metode Analisis Data .....	45
4.4.1	Hasil Uji Regresi .....	45
4.4.2	Uji Kelayakan Model ( <i>Goodnes of Fit</i> ) .....	46
4.4.3	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	46
4.4.4	Uji Hipotesis (Uji – t) .....	47
4.5.	Pembahasan .....	48
4.5.1	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan .....	48
4.5.2	Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan .....	49
4.5.3	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	51
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN IMPLIKASI</b>	
5.1.	Kesimpulan .....	53
5.2.	Keterbatasan Penelitian .....	54
5.3.	Agenda Penelitian .....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	<i>Top Brand Index</i> Restoran <i>Fast Food</i> Tahun 2016 – 2018 .....	1
Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel 3.1.	Definisi Konsep dan Indikator .....	29
Tabel 4.1.	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
Tabel 4.2.	Deskripsi Responden Berdasarkan Umur .....	36
Tabel 4.3.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	36
Tabel 4.4.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	37
Tabel 4.5.	Deskripsi Responden Berdasarkan Lama menjadi Pelanggan .....	38
Tabel 4.6.	Deskripsi Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian .....	39
Tabel 4.7.	Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Produk.....	39
Tabel 4.8.	Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Persepsi Harga .....	40
Tabel 4.10.	Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Layanan .....	41
Tabel 4.11.	Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Kepuasan Pelanggan.....	42
Tabel 4.12.	Hasil Uji Validitas .....	43
Tabel 4.13.	Hasil Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 4.14.	Hasil Uji <i>Adjusted R Square</i> , Uji – F, Koefisien Regresi, dan Uji- t .....	45

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran .....	23
--------------------------------------	----