

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
MIE GACOAN DI KOTA BEKASI**

Skripsi

Program Studi Manajemen – S1



OLEH :

NAMA : Herliyanti Tampubolon

NIM 190400108

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA**

2024

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
MIE GACOAN DI KOTA BEKASI**

Skripsi

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen – S1



OLEH :

NAMA : Herliyanti Tampubolon

NIM 190400108

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

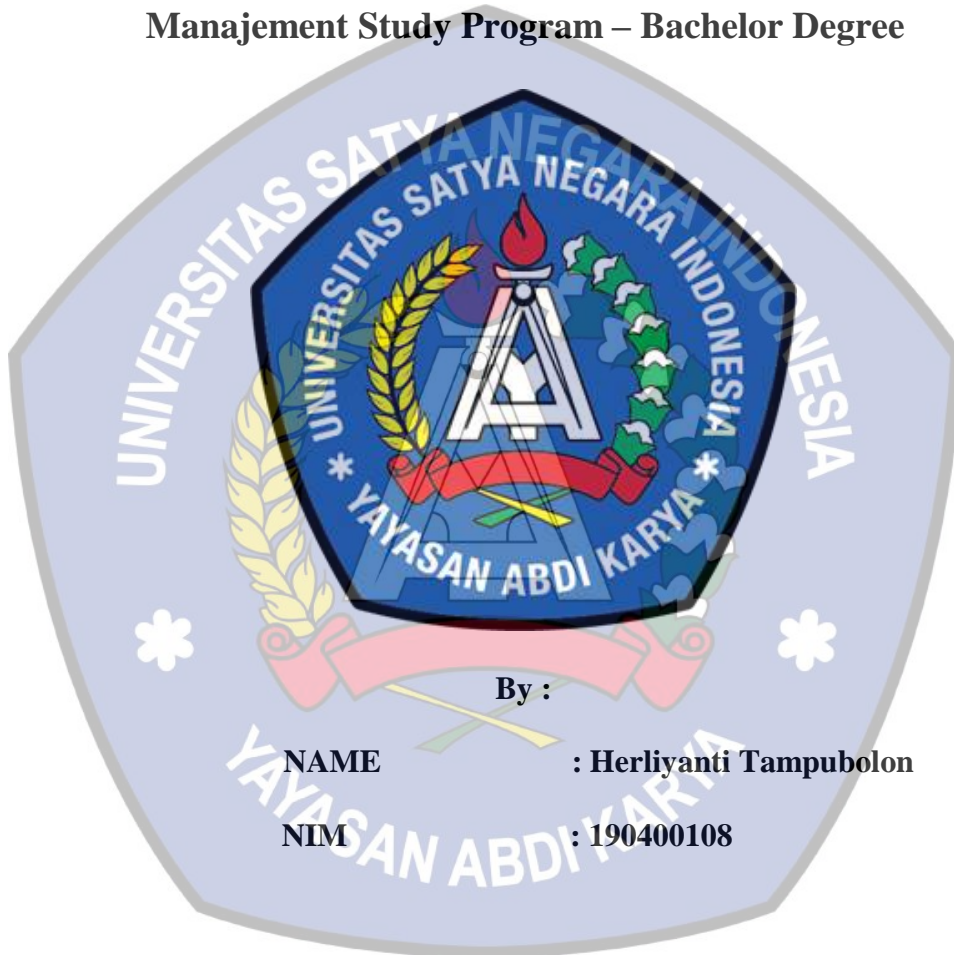
JAKARTA

2024

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, SERVICE
QUALITY, AND PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION
GACOAN NOODLES IN BEKASI CITY**

THESIS

Manajement Study Program – Bachelor Degree



By :

NAME : Herliyanti Tampubolon

NIM : 190400108

**FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
SATYA NEGARA UNIVERSITY OF INDONESIA**

JAKARTA

2024

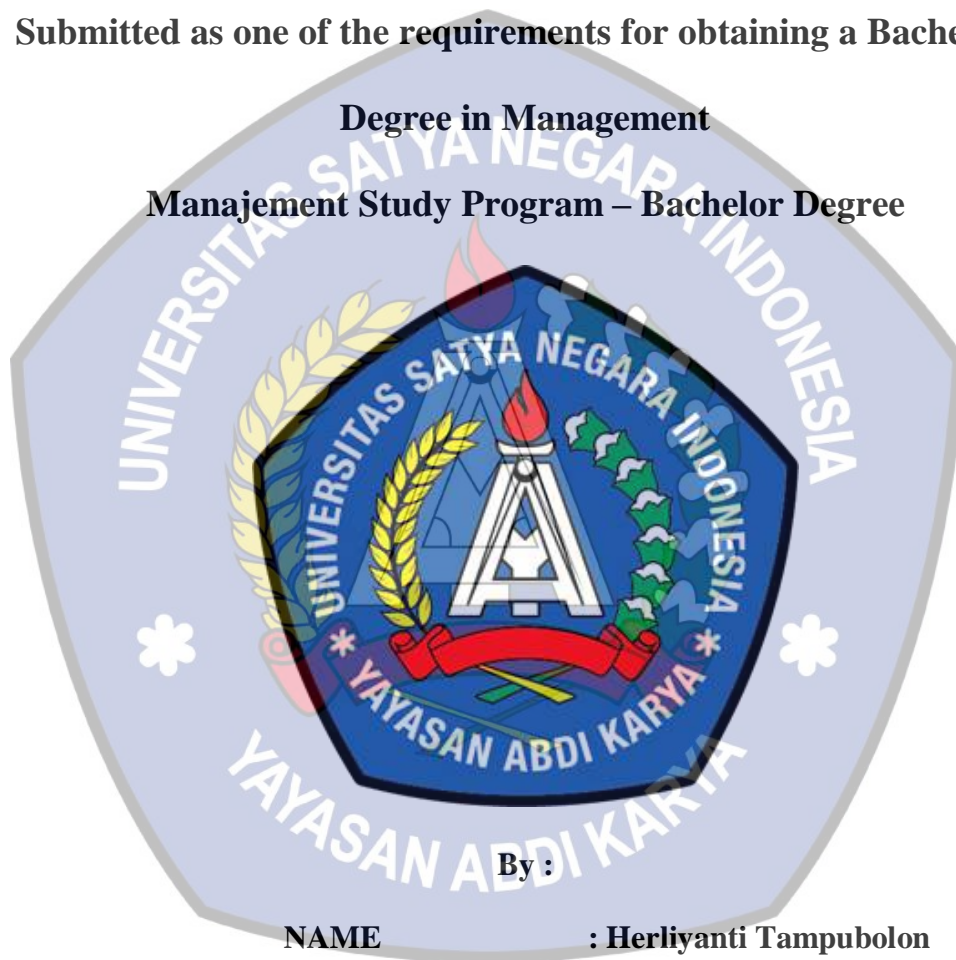
**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
MIE GACOAN DI KOTA BEKASI**

THESIS

Submitted as one of the requirements for obtaining a Bachelor's

Degree in Management

Manajemen Study Program – Bachelor Degree



NAME : Herliyanti Tampubolon

NIM : 190400108

**FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
SATYA NEGARA UNIVERSITY OF INDONESIA
JAKARTA**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dr. Subagiyo, S.E., MM

Pangkat Akademik : Lektor

Berdasarkan Surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis No. /D-EKOBIS/IX/2021, yang menunjuk saya selaku Dosen Pembimbing Proposal Skripsi mahasiswa dibawah ini.

Nama : Herliyanti Tampubolon

NIM : 190400108


Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan/Prodi : Manajemen

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MIE GACOAN DI KOTA BEKASI

Setelah membaca Proposal Skripsi yang diajukan oleh mahasiswa tersebut diatas, maka proposal tersebut disetujui untuk diseminarkan dalam Seminar Proposal Skripsi sesuai jadwal yang ditetapkan oleh Jurusan/Program Studi.

Bekasi, April 2023



(Dr. Subagiyo, S.E., MM)

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MIE GACOAN DI
KOTA BEKASI**



Anggota Penguji I

Dr. Guston Sitorus, SE., MM

Anggota Penguji II

Dr. Noviarti, SE., MM

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Herliyanti Tampubolon
NIM : 190400108
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MIE GACOAN DI KOTA BEKASI
Tanggal Ujian : 13 Februari 2024

Bekasi, 20 Januari 2024

Dosen Pembimbing II

Dosen Pembimbing I

Agus Wahyono, SE., MM

Dr. Subagiyo, S.E., MM

Dekan

Ketua Jurusan

GL. Hery Prasetya SE., MM.

Agus Wahyono SE., MM

CPHCEP., CPMP., CODP., CBOA.,
CLMA

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MIE GACOAN DI KOTA BEKASI

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh variabel yang digunakan yaitu Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan Di Kota Bekasi. Metode analisis pada penelitian ini menggunakan data primer kuantitatif, tahap uji yang dilakukan adalah dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu, kemudian dilakukan uji selanjutnya yang meliputi uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinieritas, regresi linear berganda, uji F, uji t, dan koefisien determinasi. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner, dan data valid yang berhasil dikumpulkan sebanyak 250 responden. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *purposive sampling*. Dengan menggunakan alat bantu pengujian yang digunakan adalah IBM SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Harga memperoleh nilai Fhitung sebesar 290,031 lebih besar dari Ftabel. Maka kesimpulan uji F yang didapat adalah Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Harga berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan Di Kota Bekasi, sedangkan variabel Kualitas Produk memperoleh nilai thitung sebesar 3,764 lebih besar dari ttabel, Kualitas Layanan memperoleh nilai thitung sebesar 4,320 lebih besar dari ttabel, dan Harga memperoleh nilai thitung sebesar 10,400 lebih besar dari ttabel. Maka kesimpulan uji t variabel Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Harga berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan Di Kota Bekasi.

THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY, AND PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION OF GACOAN MIE IN BEKASI CITY

ABSTRACT

The aim of this research is to analyze the influence of the variables used, namely Product Quality, Service Quality and Price on Customer Satisfaction of Gacoan Noodles in Bekasi City. The analysis method in this research uses quantitative primary data, the test stage carried out is to carry out validity and reliability tests first, then subsequent tests are carried out which include normality tests, heteroscedasticity tests, multicollinearity tests, multiple linear regression, F tests, t tests, and coefficient of determination. The data used in this research used a questionnaire instrument, and valid data was collected from 250 respondents. The sampling method in this research was purposive sampling. By using the testing tool used is IBM SPSS (Statistical Product and Service Solutions). The research results show that the variables Product Quality, Service Quality and Price obtained an Fcount value of 290.031 which is greater than Ftable. So the conclusion of the F test obtained is that Product Quality, Service Quality and Price jointly influence Customer Satisfaction of Gacoan Noodles in Bekasi City, while the Product Quality variable obtains a tcount value of 3.764 which is greater than ttable, Service Quality obtains a tcount value of 4.320 is greater than ttable, and Price obtains a tcount value of 10,400 greater than ttable. So the conclusion of the t test is that the variables Product Quality, Service Quality and Price partially influence Customer Satisfaction with Gacoan Noodles in Bekasi City.



KATA PENGANTAR

Dengan segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, peneliti mengungkapkan rasa syukur dan penghargaan atas berkat dan kebaikan-Nya yang telah diberikan. Berkat rahmat-Nya, peneliti berhasil menyelesaikan tugas akademik dalam bentuk skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MIE GACOAN DI KOTA BEKASI.

Peneliti dengan tulus mengungkapkan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada semua individu dan entitas yang telah memberikan dukungan luar biasa baik dalam bentuk semangat dan dorongan moral maupun dukungan finansial yang berharga, yang telah memungkinkan penyelesaian skripsi ini sesuai dengan harapan. Selain itu, peneliti juga ingin menyampaikan penghargaan yang istimewa kepada:

1. Rektor Universitas Satya Negara Indonesia, Dr. Sihar P.H. Sitorus, B.S.B.A., M.B.A
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Satya Negara Indonesia, GL. Hery Prasetya, SE., MM.
3. Ketua Jurusan Manajemen dan Dosen Pembimbing II, Agus Wahyono SE.,MM.

4. Dosen Pembimbing I, Dr. Subagiyo, S.E., MM. sekaligus penasehat akademik yang telah sabar memberikan bimbingan, nasihat, dan juga saran kepada peneliti.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Staff TU Universitas Satya Negara Indonesia yang tidak bisa peneliti sebutkan satu per satu.
6. Seluruh pelanggan mie gacoan di kota Bekasi yang bersedia menjadi responden dan telah membantu dalam penelitian ini.
7. Keluarga tercinta yang selalu memberikan do'a terbaik, dukungan materil maupun moril, dan selalu menjadi kekuatan bagi peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Sahabat – sahabat SMK saya yang telah mendukung dan memberikan banyak motivasi.
9. Teman – teman Fakultas Ekonomi tercinta yang memberikan banyak masukan serta saran.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan khasanah ilmu bagi kita semua. Penulis menyadari skripsi ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Bekasi, Desember 2023

Penulis,



Herliyanti Tampubolon

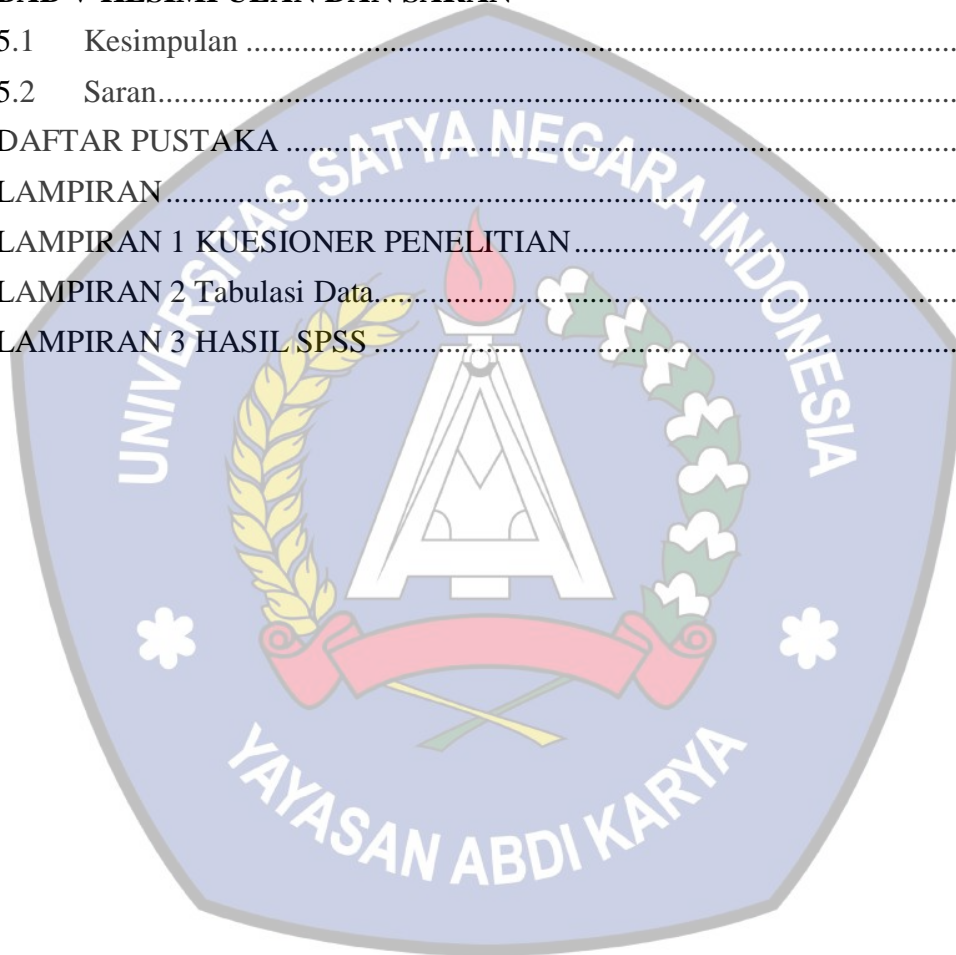
DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Kualitas Produk	9
2.1.1 Pengertian Kualitas Produk	9
2.1.2 Dimensi Indikator Kualitas Produk	9
2.2 Pengertian Kualitas Layanan	12
2.2.1 Perspektif Kualitas Layanan	12
2.2.2 Dimensi dan Indikator Kualitas Layanan	14
2.3 Pengertian Harga	15
2.3.1 Tujuan Penetapan Harga	15
2.3.2 Dimensi dan Indikator Harga	18
2.4 Kepuasan Pelanggan	19
2.4.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	20
2.4.2 Dimensi dan Indikator Kepuasan Pelanggan	20
2.5 Kajian Penelitian Sejenis	21
2.6 Kerangka Pemikiran	24
2.7 Hipotesis Penelitian	24

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Obyek Penelitian	26
3.2	Data/Variabel yang digunakan	26
3.2.1	Data	26
3.2.2	Variabel Penelitian	27
3.3	Metode Pengumpulan Data	27
3.4	Populasi dan Sampel	28
3.4.1	Populasi	28
3.4.2	Sampel	28
3.5	Definisi Operasional Variabel	29
3.6	Uji Instrumen Penelitian	33
3.6.1	Uji Validitas	33
3.6.2	Uji Reliabilitas	35
3.7	Uji Asumsi Klasik	37
3.7.1	Uji Normalitas	37
3.7.2	Uji Heteroskedastisitas	37
3.7.3	Uji Multikolinieritas	38
3.8	Analisis Persamaan Regresi Linier Berganda	38
3.9	Uji Hipotesis	39
3.9.1	Uji Simultan (Uji-F)	39
3.9.2	Uji Parsial (Uji-t)	39
3.10	Koefisien Determinasi (R^2)	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	41
4.1.1	Sejarah Perusahaan	41
4.2	Gambaran Umum Responden	42
4.3	Hasil Penelitian dan Analisis/Pembahasan	42
4.3.1	Data dan Profil Responden	42
4.3.2	Statistik Deskriptif	48
4.4	Uji Asumsi Klasik	51
4.4.1	Uji Normalitas	51
4.4.2	Uji Heteroskedastisitas	52
4.4.3	Uji Multikolinieritas	53
4.5	Persamaan Regresi Linier Berganda	55

4.6	Uji Hipotesis.....	57
4.6.1	Uji Simultan (Uji-F).....	57
4.6.2	Uji Parsial (Uji-t).....	58
4.7	Koefisien Determinasi (R^2).....	59
4.8	Pembahasan.....	60
4.9.1	Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan..	60
4.9.2	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	60
4.9.3	Analisis Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	63
5.2	Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA		65
LAMPIRAN		67
LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN		67
LAMPIRAN 2 Tabulasi Data.....		73
LAMPIRAN 3 HASIL SPSS		99



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Sejenis.....	22
Tabel 3.1 Skala Likert	28
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	30
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas.....	34
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas	36
Tabel 4. 1 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk	48
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan	49
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Harga	50
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	51
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas.....	52
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinieritas	54
Tabel 4.7 Hasil Persamaan Regresi Linier Berganda.....	55
Tabel 4.8 Hasil Uji-F (simultan)	58
Tabel 4.9 Hasil Uji-t (parsial)	57
Tabel 4.10 Koefisien Determinasi (R^2).....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	24
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah Tempat Tinggal	45
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan/Profesi	46
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	47
Gambar 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>Scatterplot</i>	53

