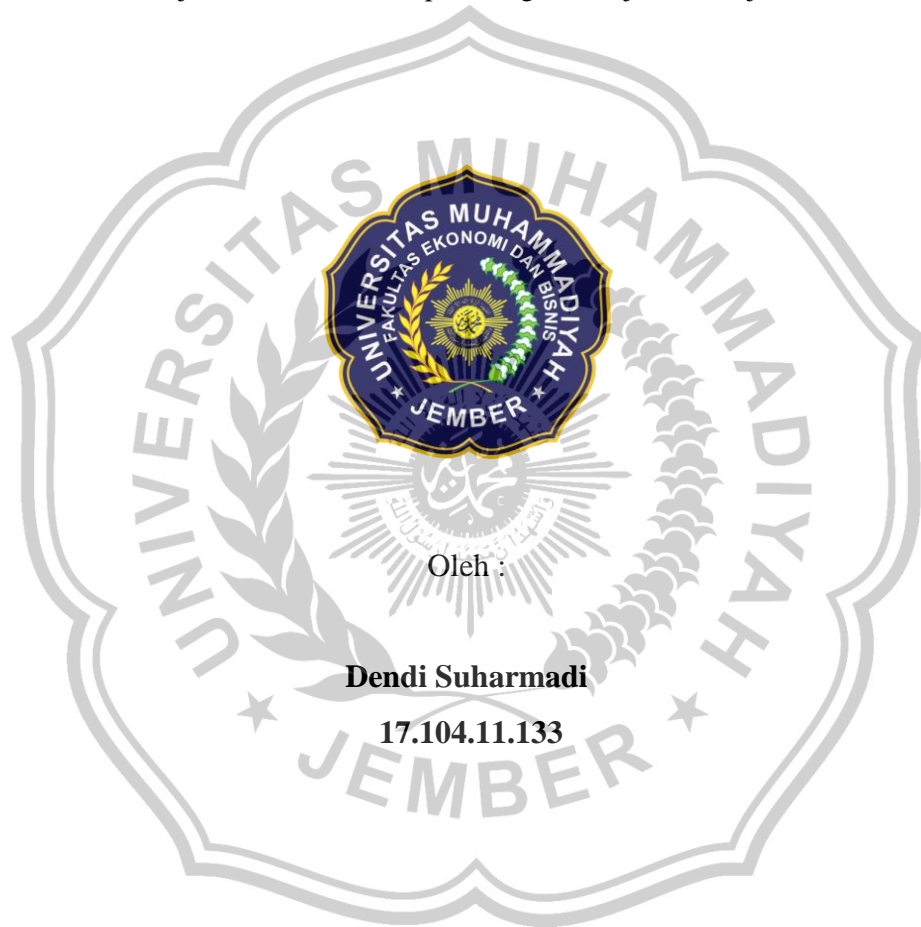


**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KEDAI DOELOE KALISAT JEMBER  
(Studi Kasus Pada Kedai Doeloe Kalisat Jember)**

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi  
Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen



Oleh :

**Dendi Suharmadi**

**17.104.11.133**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
2022**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dendi Suharmadi  
NIM : 1710411133  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KEDAI DOELOE KALISAT JEMBER (Studi Kasus Pada Kedai Doeloe Kalisat Jember), adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 07 Juli 2022

Yang menyatakan,



Dendi Suharmadi  
NIM. 1710411133



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KEDAI DOELOE KALISAT JEMBER  
(Studi Kasus Pada Kedai Doeloe Kalisat Jember)**



Oleh:  
Dendi Suharmadi  
17.104.11.133

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Dra. Retno Endah Supeni SE, MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Yusron Rozaid, SE., MM

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul: PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KEDAI DOELOE KALISAT JEMBER (Studi Kasus Pada Kedai Doeloe Kalisat Jember), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : Dendi Suharmadi  
NIM : 1710411133  
Hari : Kamis  
Tanggal : 07 Juli 2022.  
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Bayu Wijayantini, SE, MM.

NPK : 1979021711009661

Anggota 1,



Dra. Retno Endah Supeni SE, MM

NPK : 19670522195.10.256

Anggota 2,



Yusron Rozaid, SE., MM

NPK : 1972032411311577

Mengesahkan :

Dekan,



Maheni Ika Sari, SE, MM

NIP : 197708112005012001

Ketua Program Studi,



A. Hasan Hafidzi, SE, MM

NPK : 19860514.1.1703796

## **PERSEMBAHAN**

Dengan ini saya persembahkan karya ini untuk Ibu

Terimakasih atas kasih sayang yang berlimpah dari mulai saya lahir, hingga saya sudah sebesar ini, serta limpahan doa yang tak berkesudahan. Lalu teruntuk Ayah, terimakasih juga atas perjuangan mu yang tak kenal lelah dan segala hal yang telah Ayah lakukan, semua yang terbaik.

Terimakasih juga yang tak terhingga untuk para dosen pembimbing, Bapak/Ibu yang dengan sabar membimbing saya, mendukung saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Ucapan terima kasih ini saya persembahkan juga untuk seluruh teman-teman saya di Fakultas Ekonomi Manajemen dan Bisnis angkatan 2017, terimakasih atas tawa yang setiap hari tercipta dan solidaritas yang luar biasa. Sehingga masa kuliah selama 4 tahun ini cukup lebih berarti.



## MOTTO

“agar kamu tidak bersedih hati terhadap apa yang luput dari kamu dan tidak pula terlalu gembira terhadap apa yang diberikan-Nya kepadamu. Dan Allah tidak menyukai terhadap orang yang sombong dan membanggakan diri”

**(Q.S Al-Hadid: 23)**

"Cukuplah Allah menjadi Penolong kami dan Allah adalah sebaik-baik Pelindung."

**(Q.S Ali Imran: 173)**

"Barang siapa keluar untuk mencari sebuah ilmu, maka ia akan berada di jalan Allah hingga ia kembali." –**(HR Tirmidzi)**

"Pengetahuan yang baik adalah yang memberikan manfaat, bukan hanya diingat."

**(Imam Syafi'i)**



## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kupanjatkan hanya pada ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KEDAI DOELOE KALISAT JEMBER (Studi Kasus Pada Kedai Doeloe Kalisat Jember), Skripsi ini merupakan karya penulis dan merupakan salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis menyadari telah banyak pihak yang membantu, membimbing dan mendorong serta memberi semangat pada penulis. Penulis sadar tanpa bantuan dari berbagai pihak, penulis akan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itulah pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada

1. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember;
2. Ibu Dra. Retno Endah Supeni SE, MM, selaku dosen pembimbing I dan
3. Bapak Yusron Rozaid, SE., MM selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
5. Ayah dan Ibu saya yang selalu mensupport dalam segala hal
6. Rekan-rekan seperjuangan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberi bantuan dan masukan yang sangat berguna dalam menyusun skripsi ini.

Atas amal baik yang telah diberikan pada penulis semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dan semoga rahmat serta hidayah-Nya diberikan kepada kita semua. Besar harapan penulis semoga skripsi ini berguna bagi penulis khususnya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jember, .....

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB 1</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB 2</b> .....	<b>5</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
2.1 Tinjauan Teori .....	5
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	5
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	5
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	7
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.5 Kualitas Produk .....	11
2.1.6 Harga .....	13
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	15
2.3 Kerangka Konseptual .....	19
2.4 Hipotesis .....	19
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	19
2.4.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	20
2.4.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	20
<b>BAB 3</b> .....	<b>22</b>
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>22</b>
3.1 Identifikasi Variabel.....	22
3.1.1 Variabel Independen atau Bebas .....	22
3.1.2 Variabel Dependen atau Terikat .....	22
3.2 Definisi Operasional Variabel .....	22
3.2.1 Kualitas Pelayanan (X1).....	22
3.2.2 Kualitas Produk (X2).....	22
3.2.3 Harga (X3).....	23
3.2.4 Kepuasan Pelanggan (Y) .....	23
3.3 Desain Penelitian.....	23

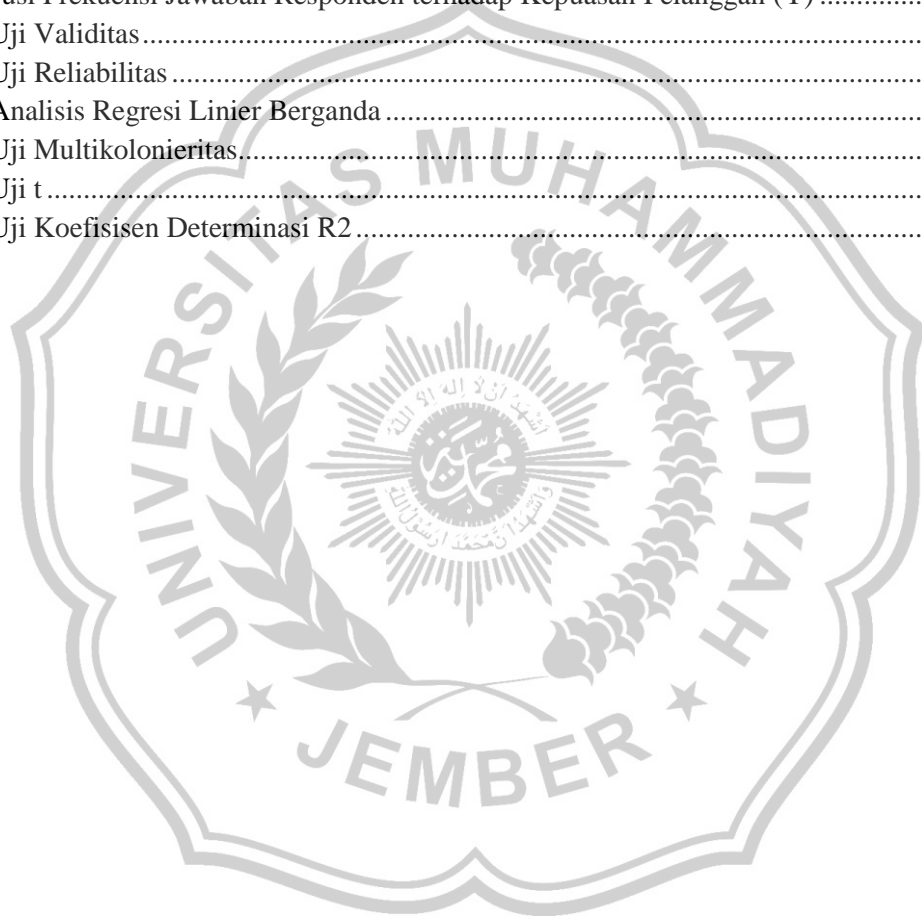


3.4	Jenis Data dan Sumber Data.....	23
3.4.1	Data Sekunder.....	23
3.4.2	Data Primer.....	23
3.5	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	23
3.5.1	Populasi .....	23
3.5.2	Sampel.....	24
3.5.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	24
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	24
3.7	Teknik Analisis Data.....	25
3.7.1	Uji Stastistik Deskriptif .....	25
3.7.2	Uji Instrumen Data .....	25
3.7.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	26
3.7.4	Uji Asumsi Klasik.....	26
3.7.5	Uji Hipotesis .....	27
3.7.6	Koefisien Determinanasi (R2).....	27
<b>BAB 4</b>	.....	<b>28</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>28</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	28
4.1.1	Sejarah Singkat Kedai Doeloe Kalisat Jember .....	28
4.1.2	Profil Kedai Doeloe Kalisat Jember .....	32
4.1.3	Visi, Misi dan Tujuan Kedai Doeloe Kalisat Jember .....	32
4.2	Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian.....	32
4.3	Hasil Analisis Data.....	36
4.3.1	Uji Instrumen Data .....	36
4.3.2	Analisis Regresi Linier Berganda.....	37
4.3.3	Uji Asumsi Klasik.....	38
4.3.4	Uji Hipotesis .....	39
4.3.5	Koefisien Determinasi Berganda (R2).....	40
4.4	Pembahasan atas Hasil Penelitian .....	40
4.4.1	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	40
4.4.2	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan .....	41
4.4.3	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan .....	41
<b>BAB 5</b>	.....	<b>42</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	<b>42</b>
5.1	Kesimpulan.....	42
5.2	Saran.....	42
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>43</b>
<b>Lampiran-Lampiran</b>	.....	<b>47</b>

## DAFTAR TABEL

### Tabel

1.1 Jumlah Pengunjung Kedai Doeloe Kalisat Jember Tahun 2021 .....	2
2.1 Penelitian Terdahulu .....	21
4.1 Daftar Makanan Kedai Doeloe Kalisat Jember .....	30
4.2 Daftar Makanan Kedai Doeloe Kalisat Jember .....	31
4.3 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Kualitas Layanan (X1).....	33
4.4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Kualitas Produk (X2).....	33
4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Harga (X3).....	34
4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .....	35
4.7 Hasil Uji Validitas .....	39
4.8 Hasil Uji Reliabilitas .....	40
4.9 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	41
4.10 Hasil Uji Multikolonieritas.....	42
4.11 Hasil Uji t .....	43
4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi R <sup>2</sup> .....	44



## DAFTAR GAMBAR

### Gambar

2.1 Kerangka Konseptual .....	23
4.1 Hasil Uji Normalitas.....	40
4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	41



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian
2. Hasil Statistik Dekskriptif
3. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas
4. Hasil Uji Asumsi Klasik
5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda
6. Surat Keterangan Penelitian
7. Dokumentasi

