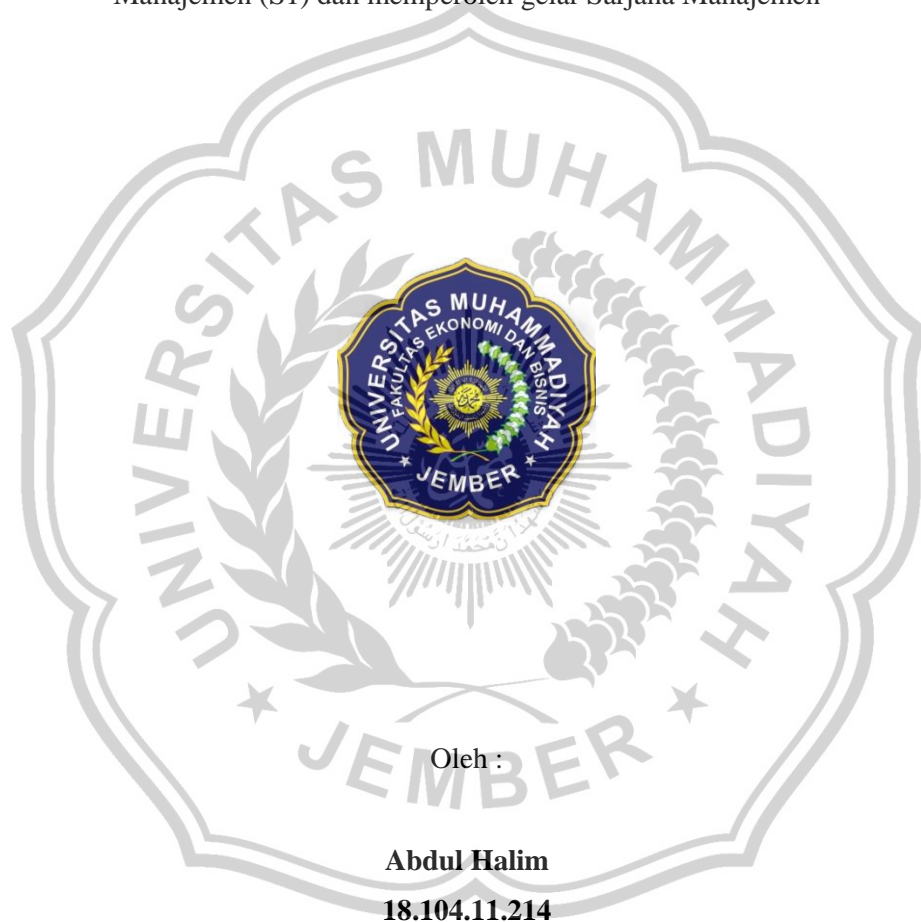


**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA MIE GALAK BONDOWOSO**

**SKRIPSI**

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



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

**2022**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Abdul Halim  
NIM : 1810411214  
Program Studi : Ekonomi Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mie Galak Bondowoso”, 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, 28 Juli 2022  
Yang menyatakan,



Abdul Halim  
NIM. 1810411214



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA MIE GALAK BONDOWOSO**

Oleh :

Abdul Halim  
18.104.11.214

Pembimbing:

Dosen Pendamping Utama : Wahyu Eko Setianingsih,SE.,MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Tatit Diansari Reskiputri,SE.,MM

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul: “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mie Galak Bondowoso”, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : Abdul Halim  
NIM : 1810411214  
Hari : Kamis  
Tanggal : 28, Juli 2022  
Tempat : Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

  
**Feti Fatimah, SE., MM**  
NPK : 1979052510709622

Anggota 1,

  
**Wahyu Eko Setianingsih, SE., MM**  
NPK : 1979120811503633

Anggota 2,

  
**Tatit Diansari Reskiputri, SE., MM**  
NPK : 1990032111703804

Mengesahkan :

Dekan,

  
**Maheni Ika Sari, SE., MM**  
NIP : 197708112005012001

Ketua Program Studi,

  
**A. Hasan Hafidzi, SE., MM**  
NPK : 1986051411703796

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan Allah SAW yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasihNya sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini kami ucapkan banyak-banyak terimakasih kepada pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya Bapak Sunarto dan Ibu Sujama yang selalu memberikan motivasi, inspirasi, dan tiada henti memberikan dukungan dan doa,
2. Adik tercinta Indah Nihayati yang selalu menghibur saya ketika saya istirahat mengerjakan skripsi saya,
3. Keluarga besar dan semua orang yang selama ini memberikan semangat dan dorongan serta mendoakan kesuksesan saya;
4. Guru-guruku sejak SD, SMP, MAN, dan dosen-dosen di perguruan tinggi serta dosen pembimbing dan penguji saya yang tidak pernah lelah dan sabar memberikan bimbingan atau arahan kepada saya,
5. Sahabat kuliah saya yang tidak berhenti memberikan saya semangat dan dukungan penuh, Doni Mahendra, Anas Wahyu Z, Onky Yahya, Lybel Vega, Gilang Ramadhan, Taufikur Rohman,
6. Teman-teman “Manajemen F 18” yang tidak pernah berhenti memberi saya semangat dan dukungan penuh.
7. Teman-teman di rumah yang selalu memberikan dukungan Fiinaa, Iwan, Vivi, Rovik
8. Seluruh dosen, staf pengajar, dan administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
9. Almamater tercinta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Muhammadiyah Jember.

## MOTTO

### *Man jaddah wajadah*

“Barang siapa bersungguh-sungguh, maka ia akan berhasil.”

بَدِيعُ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَإِذَا قَضَىٰ أَمْرًا فَإِنَّمَا يَقُولُ لَهُ كُنْ فَيَكُونُ

“(Allah) pencipta langit dan bumi. Apabila Dia hendak menetapkan sesuatu, Dia hanya berkata kepadanya, “Jadilah!” Maka jadilah sesuatu itu.”

( Qs. *Al-Baqarah* Ayat 117 )



## 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 Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mie Galak Bondowoso”,

Skripsi ini merupakan karya penulis dan merupakan salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis 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 Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember;
2. Ibu Wahyu Eko Setianingsih,SE.,MM selaku dosen pembimbing I dan
3. Ibu Tatit Diansari Reskiputri,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. Bapak dan Ibu saya yang selalu mensupport dalam segala hal
6. Rekan-rekan seperjuangan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis 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, 28 Juli 2022

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 I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
2.1 Kajian Teori .....	5
2.2 Penelitian Terdahulu .....	8
2.4 Hipotesis .....	10
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>12</b>
3.1 Identifikasi Variabel .....	12
3.2 Definisi Oprasional Variabel Penelitian .....	12
3.3 Desain Penelitian .....	13
3.4 Teknik dan Instrumen Penelitian .....	13
3.5 Populasi dan Sample .....	14
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	15
3.7 Teknik Analisis Data .....	15
3.8 Statistik Deskriptif .....	15
3.9 Pengujian Instrumen Data .....	16
3.10 Uji Asumsi Klasik .....	16
3.11 Analisis Regresi Linier .....	17
3.12 Uji Hipotesis .....	17
3.13 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	17
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>18</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	18
4.2 Analisis Data .....	20



4.3 Pembahasan .....	31
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>33</b>
5.1 Kesimpulan.....	33
5.2 Saran.....	33
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>34</b>
<b>lampiran-lampiran.....</b>	<b>36</b>

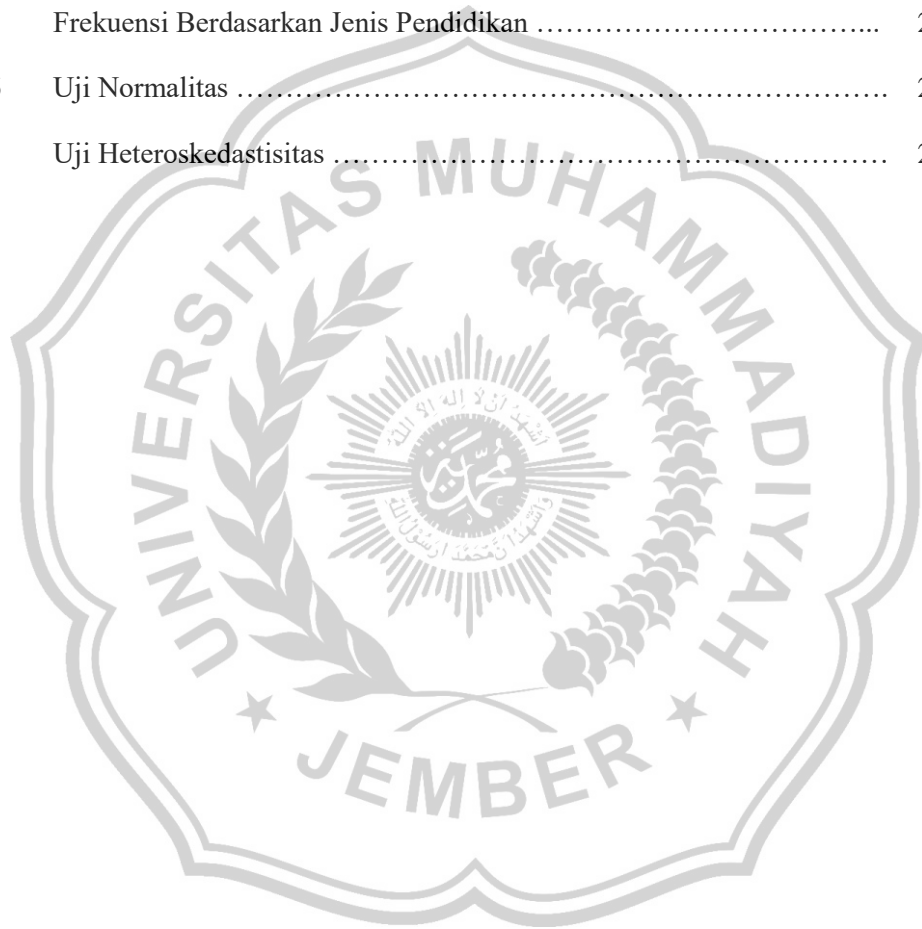


## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Menu Restoran Mie Jotos.....	2
Tabel 1. 2 Menu Restoran Mie Galak .....	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	8
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis kelamin .....	20
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Umur.....	21
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan .....	22
Tabel 4. 4 spesifikasi produk (X1.1) .....	23
Tabel 4. 5 kinerja produk (X1.2).....	23
Tabel 4. 6 tampilan produk (X1.3 ).....	23
Tabel 4. 7 kehandalan (X2.1 ) .....	24
Tabel 4. 8 daya tanggap (X2.2).....	24
Tabel 4. 9 jaminan (X2.3) .....	24
Tabel 4. 10 empati (X2.4) .....	25
Tabel 4. 11 bukti fisik (X2.5).....	25
Tabel 4. 12 kesesuaian harapan (Y1.1).....	25
Tabel 4. 13 minat berkunjung kembali (Y1.2) .....	26
Tabel 4. 14 kesedian merekomendasikan (Y1.3).....	26
Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas.....	27
Tabel 4. 16 Hasil Uji Reabilitas .....	27
Tabel 4. 17 Hasil Uji Reabilitas .....	29
Tabel 4. 18 Analisis Regresi Linear Berganda.....	30
Tabel 4. 19 Hasil Uji t.....	30
Tabel 4. 20 Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	31

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual .....	9
Gambar 4.1	Logo Mie Galak Bondowoso .....	18
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Mie Galak Bondowoso .....	19
Gambar 4.3	Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin .....	21
Gambar 4.4	Frekuensi Berdasarkan Jenis Umur .....	21
Gambar 4.5	Frekuensi Berdasarkan Jenis Pendidikan .....	22
Gambar 4.6	Uji Normalitas .....	28
Gambar 4.7	Uji Heteroskedastisitas .....	29



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pengantar Kuesioner, Petunjuk Pengisian Kuesioner, dan Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Hasil Kuesioner Penelitian (Tabulasi Data)
- Lampiran 3 : Hasil Statistik Deskriptif
- Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas
- Lampiran 5 : Dokumentasi Di Mie Galak Bondowoso

