

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Pada Roti John Jember)



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2019**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Saiful Rizal
NIM : 15.10.411.261
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Roti John Jember); adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi 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 di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember. Juli 2019

Yang menyatakan,

Mateai
6000

Saiful Rizal
NIM. 15.10.411.261

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Pada Roti John Jember)



Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Budi Santoso, SE, MM, M.Ak

| |
|--|
| |
| |

Dosen Pembimbing Pendamping : Haris Hermawan, SE, MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Roti John Jember), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Senin

Tanggal : 08 Juli 2019

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Drs. Anwar. M.Sc
NPK 85 03 125

Anggota 1,

Budi Santoso. SE,MM, M.Ak
NPK. 07 09 622

Anggota 2,

Haris Hermawan, SE, MM
NPK 15 03 640

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Jurusan,

Dr. Arik Susbiyani. Msi
NPK 01 09 289

Haris Hermawan, SE, MM
NPK 15 03 640

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ” Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Roti John Jember) ”.

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Dr. Arik Susbiyani. Msi selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Haris Hermawan, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- c. Budi Santoso. SE,MM, M.Ak., selaku dosen pembimbing I dan Haris Hermawan, SE, MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- d. Drs. Anwar, M.Sc, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
- e. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
- f. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiaannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
- g. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
- h. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2015 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
- i. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bias memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi.

Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, Juli 2019
Penyusun

Saiful Rizal





DAFTAR ISI

| | |
|---|---------------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iii |
| HALAMAN PEMBIMBINGAN | iv |
| HALAMAN PENGESAHAN | v |
| MOTTO | vi |
| PERSEMBAHAN | vii |
| ABSTRAK..... | ix |
| KATA PENGANTAR..... | x |
| DAFTAR ISI | xiv |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR GAMBAR | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN | |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 5 |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA | 6 |
| 2.1 Landasan Teori | 6 |
| 2.1.1 Konsep Manajemen Pemasaran | 6 |
| 2.1.2 Bauran Pemasaran | 7 |
| 2.1.3 Kepuasan Pelanggan..... | 9 |
| 2.1.4 Kualitas Produk..... | 14 |
| 2.1.5 Kualitas Layanan..... | 16 |
| 2.1.6 Harga | 18 |
| 2.1.6.1 Faktor Yang Mempengaruhi Harga..... | 18 |
| 2.1.6.2 Strategi Harga..... | 20 |
| 2.2 Tinjauan penelitian terdahulu.. | 20 |
| 2.3 Kerangka Konseptual | 22 |
| 2.4 Hipotesis | 22 |
| BAB 3 METODE PENELITIAN | 24 |
| 3.1 Identifikasi Variabel | 24 |
| 3.1.1 Variabel Bebas | 24 |

| | |
|--|-----------|
| 3.1.2 Variabel Terikat | 24 |
| 3.2 Definisi Operasional Variabel | 24 |
| 3.3 Desain Penelitian | 25 |
| 3.3.1 Populasi | 26 |
| 3.3.2 Sampel | 26 |
| 3.4 Jenis dan Sumber Data | 27 |
| 3.4.1 Data Sekunder | 27 |
| 3.4.2 Data Primer | 27 |
| 3.5 Metode Pengumpulan Data | 27 |
| 3.6 Teknik Analisis Data | 27 |
| 3.6.1 Analisis Kuantitatif | 27 |
| 3.6.2 Uji Validitas..... | 28 |
| 3.6.3 Uji Reliabilitas..... | 28 |
| 3.7 Analisis Regresi Linier Berganda | 28 |
| 3.8 Uji Asumsi Klasik..... | 29 |
| 3.8.1 Uji Normalitas | 29 |
| 3.8.2 Uji Multikolineritas | 29 |
| 3.8.3 Uji Heteroskedastisitas | 30 |
| 3.8.3 Uji Linieritas | 30 |
| 3.9 Uji Hipotesis | 30 |
| 3.9.1 Uji F..... | 30 |
| 3.9.2 Uji t..... | 30 |
| 3.9.2 Analisis Koefisien Determinasi | 31 |
| BAB 4 HASIL DAN PENBAHASAN | 32 |
| 4.1 Gambaran Umum Perusahaan | 32 |
| 4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan | 32 |
| 4.1.2 Struktur Organisasi | 32 |
| 4.1.3 Fungsi Dan Tugas Jabatan | 32 |
| 4.2 Aspek Personalia | 34 |
| 4.2.1 Jumlah Tenaga Kerja | 34 |
| 4.2.2 Jam Kerja | 34 |
| 4.2.3 Sistem Upah | 34 |
| 4.3 Aspek Pemasaran | 34 |
| 4.3.1 Daerah Pemasaran | 34 |
| 4.4 Analisis Data | 35 |
| 4.4.1 Uji Instrumen Data | 35 |
| 4.4.1.1 Pengujian Validitas Data | 35 |
| 4.4.1.2 Pengujian Reliabilitas Data | 36 |
| 4.5 Jenis Data Untuk Kebutuhan Analisis..... | 36 |
| 4.5.1 Diskriptif Statistik Responden | 36 |

| | |
|--|-----------|
| 4.5.2 Diskriptif Variabel Penelitian | 37 |
| 4.5.2.1 Kualitas Produk (X1)..... | 37 |
| 4.5.2.2 Kualitas Layanan (X2)..... | 38 |
| 4.5.2.3 Harga (X3) | 40 |
| 4.5.2.4 Kepuasan Pelanggan (Y)..... | 41 |
| 4.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda | 43 |
| 4.5.4 Pengujian Asumsi Klasik | 44 |
| 4.5.4.1 Pengujian Normalitas | 44 |
| 4.5.4.2 Pengujian Multikolinearitas | 45 |
| 4.5.4.3 Pengujian Heterokedastisitas | 45 |
| 4.5.4.3 Pengujian Linieritas | 45 |
| 4.5.5 Pengujian Hipotesis | 46 |
| 4.5.5.1 Uji F | 46 |
| 4.5.5.2 Uji t | 47 |
| 4.6 Koefisien Determinasi | 47 |
| 4.7 Pembahasan | 48 |
| BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN | 50 |
| 5.1 Kesimpulan | 50 |
| 5.2 Saran | 50 |
| 5.3 Rekomendasi | 51 |
| DAFTAR PUSTAKA | 52 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1: Jumlah Penjualan Roti John | 3 |
| Tabel 2.1: Tinjauan penelitian terdahulu..... | 21 |
| Tabel 3.1: Definisi Operasional Variabel Penelitian | 24 |
| Tabel 4.1: Hasil Pengujian Validitas | 35 |
| Tabel 4.2: Hasil Pengujian Reliabilitas | 36 |
| Tabel 4.3: Statistik deskriptif Responden..... | 36 |
| Tabel 4.4: Frekuensi pernyataan responden terhadap kualitas produk..... | 37 |
| Tabel 4.5: Pernyataan responden terhadap Kualitas layanan | 39 |
| Tabel 4.6: Pernyataan responden terhadap harga..... | 40 |
| Tabel 4.7: Pernyataan responden terhadap kepuasan pelanggan.... | 42 |
| Tabel 4.8: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda | 43 |
| Tabel 4.9: Hasil Hasil Uji Multikolinearitas | 45 |
| Tabel 4.10: Hasil Hasil Uji Linieritas | 46 |
| Tabel 4.11: Hasil Uji F | 47 |
| Tabel 4.12: Hasil Uji t | 48 |
| Tabel 4.13: Hasil Uji Koefisien Determinasi | 48 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|-------------|---|----|
| Gambar 2.1: | Kerangka Pemikiran Penelitian | 22 |
| Gambar 4.1: | Struktur Organisasi Roti John Jember..... | 33 |
| Gambar 4.2: | Hasil Pengujian Normalitas | 44 |
| Gambar 4.3: | Hasil Pengujian Heteroskedastisitas | 46 |



DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1: Pengantar Kuesioner, Petunjuk Pengisian Kuesioner, Kuesioner Penelitian
- LAMPIRAN 2: Frekuensi Pernyataan Responden
- LAMPIRAN 3: Uji Validitas
- LAMPIRAN 4: Uji Reliabilitas
- LAMPIRAN 5: Uji Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis
- LAMPIRAN 6: Dokumentasi Penelitian



DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, J. C., et al. 1993. *Customer Value Assessment in Business Markets: A State-of-Practice Study. Journal of Business to Business Marketing, Vol. 1.*
- Arikunto, suharsimi.2000. *Manajemen Penelitian*. Rineka Cipta; Jakarta
- Aritonang, R. L. 2005. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, Bayumedia. Publishing, Malang.
- Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) Concepts and Tools*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Butz, H. E., Jr. and L. D. Goodstein. 1996. *Measuring Customer Value: Gaining the Strategic Advantage. Organizational Dynamics, Vol. 24* (Winter).
- Dengkeng, Sangkaraja. 2012. *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Konsumen Kartu Prabayar Simpati Pada PT Telkomsel Di Makassar*. Skripsi Hasannudin Makassar.
- Edvardsson, B., et al. 2000. *The Effects of Satisfaction and Loyalty on Profits and Growth: Products vs Services, Total Quality Management, Vol. 11*.
- Ernawati & Untung Sriwidodo. 2012. *Pengaruh Citra Warung Steak Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi*. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Slamet Riyadi Surakarta, Surakarta.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: BP UNDIP.
- Fornell, C., et al. 1996. *The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings. Journal of Marketing, Vol. 60*.
- Garvin, David A. 1988. *Managing Quality*, The New York Press.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: BP UNDIP.
- Griffin, Jill. 2002. *Strategi Pemasaran: How To Keep It, How To Earn It*, Lexiton books, New York.
- Holbrook, M. B. 1994. “*The Nature of Customer Value: An Axiology of Services in the Consumption Experience*” in Rust, R.T. and R. L.

- Oliver (eds.), Service Quality: *New Directions in Theory and Practice. Thousand Oaks, California: Sage Publications.*
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Terjemahan Edisi Millenium, Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, Benyamin Molan. 2005. *Manajemen Pemasaran Jilid 1. Jakarta: INDEKS Kelompok Gramedia.*
- Kotler, Philip, 2006. *Marketing*. Jilid 1 (Edisi Bahasa Indonesia dari Marketing Essentials). Diterjemahkan Oleh: Herujati Purwoto. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip, Gary Armstrong. 2008. *Principles of Marketing Thirteenth Edition. New Jersey: Pearson Education, Inc.*
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane, 2008, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid. 1. Erlangga, Jakarta.
- Kuncoro, Mudrajat. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Erlangga. Jakarta.
- Margaretha, Moureen. 2004. *Studi Mengenai Loyalitas Pelanggan pada Divisi Asuransi Kumpulan AJB Bumi Putera 1912 (Studi Kasus di Jawa Tengah)*. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia Volume III, No. 3, Desember 2004.*
- Mowen, John C, Michael Minor, Dwi Kartini Yahya. 2002. *Perilaku Konsumen Jilid 2 Edisi Kelima*. Jakarta: Erlangga.
- Mujiharjo, Bagyo. 2006. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Bank BRI Demak)*. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia Volume V*.
- Nasution, MN. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Oliver, R. L. 1997. “*A Cognitive Model of The Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions*”, *Journal of Marketing Research, Vol. 17*.
- Palupi, Dyah Hasto. Majalah SWA 20/XX/30 September-13 Oktober 2004.

- Putra, Samuel Adhimas. 2013. *Pengaruh Lokasi, Persepsi Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Terhadap Loyalitas Pelanggan di Toko Sari Kaligawe Semarang*. Skripsi Universitas Diponegoro, Semarang.
- Sinaga, Partua Pramana Hamonangan, 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Study Kasus Pada Pelanggan Warnet Chamber Semarang*. Skripsi Universitas Diponegoro, Semarang.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Alfabeta. Bandung
- Swastha, Basu, Hani Handoko. 1997. *Analisis Perilaku Konsumen. Jakarta: Erlangga*.
- Swastha, Basu. 2002. *Azaz-azas Marketing*. Liberty, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandi. 1997. *Strategi Pemasaran, Edisi 1, Penerbit Andi*, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management. Yogyakarta: Penerbit Andi*.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia Publishing*.
- Zeithaml, V. A. 1988. “*Consumer Perceptions of Price, Quality and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence*”, *Journal of Marketing, Vol. 52, No. 3 (July)*.