

**ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS  
PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, CITA RASA  
DAN KEPUASAN KONSUMEN MIE GACOAN  
DAN MIE KOBER DI SIDOARJO**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Bisnis**



**EKA NOVITA SARI**

**NBI : 1121900017**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NIAGA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
SURABAYA**

**2023**

**ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS  
PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, CITA RASA  
DAN KEPUASAN KONSUMEN MIE GACOAN  
DAN MIEKOBER DI SIDOARJO**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Bisnis**



**EKA NOVITA SARI**  
**NBI : 1121900017**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NIAGA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
SURABAYA**

**2023**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Eka Novita Sari

NBI : 1121900017

Judul : Analisis Perbandingan Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Cita Rasa, dan Kepuasan Konsumen Mie Gacoan dan Mie Kober di Sidoarjo

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial  
dan Ilmu Politik

Surabaya, 26 Juni 2023  
Disetujui Oleh  
Dosen Pembimbing I



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.  
NIDN : 0701016301



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.  
NIDN : 0701016301

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal: 21 Juni 2023

Dewan Penguji:

1. Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.  
Ketua
2. Dra. Awin Mulyati, M.M.  
Anggota
3. Dra. Diana Juni Mulyati, M.M.  
Anggota



Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.  
NIDN : 0701016301

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Eka Novita Sari

NBI 1121900017

Program Studi : Administrasi Bisnis

Judul Skripsi : Analisis Perbandingan Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Cita Rasa dan Kepuasan Konsumen Mie Gacoan dan Mie Kober di Sidoarjo

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 14 Juni 2023  
Yang membuat Pernyataan





**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eka Novita Sari  
NIM : 1121900017  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya meyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

Analisis Perbandingan Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Cita Rasa dan Kepuasan Konsumen Mie Gacoan dan Mie Kober di Sidoarjo

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada Tanggal : 26 Juni 2023

Yang Menyatakan

  
  
( Eka Novita Sari )

## **ABSTRAK**

Tujuan pemasaran kedua bisnis kuliner ini sama-sama menasar semua kelompok umur, namun khususnya pada mahasiswa yang sering memiliki rasa ingin tahu terhadap barang-barang baru yang disajikan dengan cara yang tidak biasa dan kreatif, sehingga terjadi booming di masyarakat bersamaan dengan menu utama tersebut. akan menjadi tingkat makanan pedas yang sangat menarik. Mie Gacoan dan Mie Kober yang menyajikan jenis masakan sejenis menjadi rival, saling bersaing guna menarik perhatian pelanggan dan merebut sebagian besar pasar dengan menyediakan barang berkualitas tinggi, layanan berkualitas tinggi, makanan lezat, dan harga berkualitas tinggi. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Metode penelitian kuantitatif dalam penelitian ini menggunakan penelitian komparatif. Dalam penelitian ini penulis akan berusaha mengkomparasikan beberapa variabel yang menjadi fokus amatan yaitu variabel Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Cita Rasa dan Kepuasan Konsumen. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh konsumen Mie Gacoan dan Mie Kober di Sidoarjo, didasarkan atas hasil analisis komparasi menggunakan uji independent T test menampakkan bahwasanya didapati tidak ada perbedaan yang signifikan Kualitas produk, Kualitas Pelayanan, Cita Rasa dan Kepuasan Konsumen, namun berdasarkan nilai rata-rata kedua tempat tersebut menunjukkan perbedaan yang tidak signifikan. Bagi pemilik usaha Mie Gacoan dan Mie Kober diharapkan dapat lebih mempertahankan Layanan Kemudahan, karena sebagian besar konsumen di kedua tempat tersebut merasa puas dengan kemudahan perbaikan apabila ada produk yang tidak sesuai pesanan. Pemilik usaha juga perlu meningkatkan Kualitas sehingga konsumen dapat terus melakukan pembelian secara berulang baik di Mie Gacoan dan Mie Kober

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Cita Rasa, Kepuasan Konsumen

## **ABSTRACT**

*The marketing objectives of these two culinary businesses equally target all age groups, but especially students who are often curious about new items that are presented in an unusual and creative way, resulting in a boom in society along with the main menu. will be a very interesting level of spicy food. Mi Gacoan and Mie Kober serving similar types of cuisine have become rivals, competing with each other to attract customers' attention and capture most of the market by providing high-quality goods, high-quality service, delicious food and high-quality prices. This study uses a quantitative research method approach. The quantitative research method is a type of research that is systematic, planned and clearly structured from the start to the creation of the research design. Quantitative research methods in this study using comparative research. In this research, the writer will try to compare some of the variables that are the focus of the observations, namely the variables of Product Quality, Service Quality, Taste and Consumer Satisfaction. The population in this study were all consumers of Mie Gacoan and Mie Kober in Sidoarjo, based on the results of a comparative analysis using the independent T test showing that there were no significant differences in product quality, service quality, taste and consumer satisfaction, but based on the average value the average of the two places showed no significant difference. It is hoped that business owners of Mie Gacoan and Mie Kober can maintain the Convenience Service more, because most consumers in these two places are satisfied with the ease of repair if there is a product that does not match the order. Business owners also need to improve quality so that consumers can continue to make repeated purchases at both Mie Gacoan and Mie Kober*

*Keywords: Product Quality, Service Quality, Taste, Consumer Satisfaction*



## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas limpah Rahmat dan nikmatnya. Tidak lupa sholawat serta salam senantiasa saya panjatkan puji dan syukur bagi Nabi Muhammad SAW. Sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya yang berjudul “Analisis Perbandingan Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Cita Rasa dan Kepuasan Konsumen Mie Gacoan dan Mie Kober di Sidoarjo”. Sebagaisalah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis Skripsi menyadari kelancaran dalam proses pembuatan skripsi ini tidak lepas dari dukungan secara langsung, bimbingan, saran serta doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis banyak berterima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberi jalan, kelancaran, kesehatan, kemudahan dalam mengerjakan skripsi ini.
2. Kedua orangtua saya yang memberikan dukungan dan memberi doa disetiap langkah saya. Serta keluarga besar saya.
3. Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Sekaligus dosen pembimbing satu yang telah memberikan arahan, masukan, dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini sampai selesai.
4. Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M. Selaku Kaprodi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
5. Drs. Agung Pudjianto, M.M. Selaku Dosen Pembimbing dua dan juga sekaligus Dosen Wali yang telah memberikan arahan, masukan, dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini sampai selesai.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta segenap karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
7. Para Staff tata usaha yang telah meberikan bantuan dalam proses administrasi dan juga memberikan informasi kepada peneliti selama ini.
8. Untuk teman-teman seangkatan khususnya Adbis Sore 2019 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu, terima kasih atas bantuannya selama proses penyusunan skripsi.
9. Terimakasih untuk M. Syaifuddin Zuhri, terima kasih untuk dukungan, semangat, serta telah menjadi tempat berkeluh kesah, selalu ada dalam suka maupun duka dari awal perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini. you are the best support system.
10. Dan tak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada diri saya sendiri yang sudah berjuang hingga sejauh ini.

Akhir kata, semoga Allah SWT memberikan yang terbaik dan melindungi semua pihak yang telah membantu saya serta mendukung saya, sehingga skripsi ini dapat saya selesaikan dengan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang disebabkan kelalaian dan keterbatasan waktu, oleh sebab itu peneliti mohon maaf apabila terjadi kesalahan atau kekurangan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta wawasan bagi pembaca dan pihak yang berkepentingan

Surabaya, 14 Juni 2023  
Penulis

Eka Novita Sari

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan Skripsi.....	ii
Halaman Pengesahan Skripsi .....	iii
Halaman Pernyataan Keaslian.....	iv
Halaman Pernyataan Publikasi.....	v
Abstrak .....	vi
<i>Abstract</i> .....	vii
Kata Pengantar .....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
BAB I .....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Penelitian.....	7
BAB II.....	9
KAJIAN PUSTAKA .....	9
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Landasan Teori .....	23
2.2.1 Kualitas Produk .....	23
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	32
2.2.3 Cita Rasa.....	38
2.2.4 Kepuasan Konsumen .....	40
2.3 Definisi Konsep .....	43
2.3.1 Kualitas Produk .....	43

2.3.2 Kualitas Pelayanan.....	43
2.3.3 Cita Rasa.....	43
2.3.4 Kepuasan Konsumen.....	43
2.4 Definisi Operasional.....	43
2.4.1 Indikator Kualitas Produk.....	43
2.4.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	44
2.4.3 Indikator Cita Rasa.....	44
2.4.4 Indikator Kepuasan Konsumen.....	45
2.5 Pola Perbedaan Antar Variabel.....	45
2.6 Kerangka Dasar Berpikir.....	46
2.7 Hipotesis.....	47
<b>BAB III.....</b>	<b>49</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>49</b>
3.1 Rancangan Penelitian.....	49
3.2 Populasi dan Sampel.....	49
3.2.1 Populasi.....	49
3.2.2 Sampel.....	50
3.3 Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian.....	51
3.3.1 Skala Pengukuran.....	51
3.3.2 Instrumen Penelitian.....	52
3.4 Jenis Data dan Sumber Data.....	59
3.4.1 Jenis Data.....	59
3.4.2 Sumber Data.....	59
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	60
3.6 Teknik Analisis Data.....	60
<b>BAB IV.....</b>	<b>63</b>
<b>PENYAJIAN, ANALISA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>63</b>
4.1 Penyajian Data.....	63
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	63
4.1.2 Karakteristik Responden.....	65
4.1.3 Uji Instrumen.....	70

4.2 Tabulasi Data .....	72
4.2.1 Tabulasi Data Variabel Kualitas Produk Pada Konsumen Mie Gacoan .....	72
4.2.2 Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan Pada Konsumen Mie Gacoan .....	74
4.2.3 Tabulasi Data Variabel Cita Rasa Pada Konsumen Mie Gacoan.....	75
4.2.4 Tabulasi Data Variabel Kepuasan Konsumen Pada Konsumen Mie Gacoan. ....	77
4.2.5 Tabulasi Data Variabel Kualitas Produk Pada Konsumen Mie Kober.....	79
4.2.6 Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan Pada Konsumen Mie Kober .....	81
4.2.7 Tabulasi Data Variabel Cita Rasa Pada Konsumen Mie Kober .....	83
4.2.8 Tabulasi Data Variabel Kepuasan Konsumen Pada Konsumen Mie Kober .....	84
4.3 Rekapitulasi Jawaban Responden .....	86
4.3.1 Rekapitulasi Jawaban Responden Mie Gacoan .....	87
4.3.2 Rekapitulasi Jawaban Responden Mie Kober .....	91
4.3.3 Rekapitulasi Jawaban Responden Berdasarkan Nilai Tertinggi .....	94
4.4 Analisis Data.....	96
4.5 Pembahasan .....	101
<b>BAB V .....</b>	<b>105</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>105</b>
5.1 Kesimpulan .....	105
5.2 Rekomendasi.....	106
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>107</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>109</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	51
Tabel 3. 2 Interval Rata-rata Skor.....	52
Tabel 3. 3 Kisi-kisi Instrumen.....	53
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Mie Gacoan Berdasarkan Jenis Kelamin ....	66
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Mie Kober Berdasarkan Jenis Kelamin ....	66
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Mie Gacoan Berdasarkan Usia .....	67
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Mie Kober Berdasarkan Usia .....	67
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Mie Gacoan Berdasarkan Pekerjaan.....	68
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Mie Kober Berdasarkan Pekerjaan .....	68
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Mie Gacoan Berdasarkan Pendapatan .....	69
Tabel 4. 8 Karakteristik Responden Mie Kober Berdasarkan Pendapatan .....	69
Tabel 4. 9 Uji Validitas .....	70
Tabel 4. 10 Uji Reliabilitas.....	71
Tabel 4. 11 Tabulasi Data Variabel Kualitas Produk pada Mie Gacoan.....	72
Tabel 4. 12 Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan pada Mie Gacoan .....	74
Tabel 4. 13 Tabulasi Data Variabel Cita Rasa pada Mie Gacoan .....	75
Tabel 4. 14 Tabulasi Data Variabel Kepuasan Konsumen pada Mie Gacoan ...	77
Tabel 4. 15 Tabulasi Data Variabel Kualitas Produk pada Mie Kober .....	79
Tabel 4. 16 Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan pada Mie Kober .....	81
Tabel 4. 17 Tabulasi Data Variabel Cita Rasa pada Mie Kober .....	83
Tabel 4. 18 Tabulasi Data Variabel Kepuasan Konsumen pada Mie Kober.....	84
Tabel 4. 19 Interval Rata-rata Skor.....	87
Tabel 4. 20 Hasil Deskripsi Jawaban Responden Mie Gacoan .....	87
Tabel 4. 21 Hasil Deskripsi Jawaban Responden Mie Kober .....	91
Tabel 4. 22 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Cita Rasa dan Kepuasan Konsumen Berdasarkan Nilai Tertinggi Pada Konsumen Mie Gacoan dan Mie Kober.....	94
Tabel 4. 23 Independent Samples Test.....	97
Tabel 4. 24 Group Statistics .....	99

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Presentase jawaban konsumen Mie Gacoan.....	4
Gambar 1. 2 Presentase Jawaban Kosumen Mie Kober.....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....	47
Gambar 4. 1 Lokasi Mie Gacoan Cabang Sidoarjo.....	63
Gambar 4. 2 Lokasi Mie Kober Cabang Sidoarjo.....	64

**Lembar ini sengaja dikosongi**