

SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK DAN
PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
NASI BORAN BU ITA DI KABUPATEN LAMONGAN
(Studi Pada Pelanggan Nasi Boran Di Kabupaten Lamongan)**



Di Ajukan Oleh :

Evi Rohmawati

NIB : 1212000133

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2024**

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK DAN
PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
NASI BORAN DI KABUPATEN LAMONGAN
(Studi Pada Pelanggan Nasi Boran Di Kabupaten Lamongan)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan guna mendapatkan
Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Oleh :

Evi Rohmawati

NBI : 1212000133

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2024**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama lengkap : Evi Rohmawati
NBI : 1212000133
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul : Pengaruh Persepsi Harga, kualitas Produk dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Nasi Boran Di Kabupaten Lamongan (Studi Pada Pelanggan Nasi Boran Di Kabupaten Lamongan)

Surabaya, 21 Desember 2023

Mengetahui / menyetujui

Pembimbing



Dr. Estik Hari Prastiwi, SE, MM

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Dipertahankan di depan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal 10 Januari 2024.

TIM PENGUJI :

1. Dr. Ida Bagus Cempena, MM
2. Dr. Estik Prastiwi, MM.
3. Drs. M. Suyanto, MM.

Ketua

Anggota

Anggota

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,



Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA.

NPP. 20220930319

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Evi Rohmawati
2. NBI : 1212000133
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Manajemen
5. NIK : 352457101030001
6. Alamat Rumah : Bangsari, Barataagung, deket,
kabupaten Lamongan.

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

“Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk dan Pengalaman Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Nasi Boran di Lamongan (Studi Pada Pelanggan Nasi Boran Di Kabupaten Lamongan)” adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadur dari karya tulis ilmiah orang lain, baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis maupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika kemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Surabaya, 31 Januari 2024

Yang membuat,



Evi Rohmawati



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. Semolowaru 45 Surabaya
Telp. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

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

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Evi Rohmawati
NBI/NPM : 1212000133
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

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

“PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK DAN PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN NASI BORAN DI KABUPATEN LAMONGAN (Studi Pada Pelanggan Nasi Boran Di Kabupaten Lamongan)”

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (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 : 31 Januari 2024



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya diberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan Program Sarjana Ekonomi dan menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kebanggaan. Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing saya dalam menempuh pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya tujukan kepada:

1. Dr. Estik Hari Prastiwi, SE, MM selaku pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
2. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M Si., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama menempuh proses perkuliahan pada pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Dr. Ulfi Pristiana, M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk boleh melaksanakan penelitian. terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
5. Prof. Dr. Drg. Hj. Ida Aju Brahmasari, Dipl., DHE., MPA, selaku dosen wali saya selama perkuliahan Program Sarjana. Terima kasih telah memberikan kelancaran dalam proses perkuliahan saya.
6. Bapak Ida Bagus Cempena serta bapak Muhamad Suyanto selaku dosen penguji, saya ucapkan terima kasih sudah meberikan arahan untuk menyelesaikan skripsi
7. Ibu Estik Hari Prastiwi selaku dosen pembimbing, saya ucapkan banyak terima kasih sudah meberikan banyak ilmu dalam proses penulisan skripsi

8. Kedua orang tua ku yang tercinta ayah saya Sulkan Efenddi dan ibu saya Uswatun Khasanah dan keluarga besar yang telah memberikan dukungan untuk penyelesaian penelitian ini baik dukungan berupa materi maupun doa.
9. Teman-teman seperjuangan Angkatan 2020 yang menjadi tempat sharing selama menjalani proses pengerjaan skripsi ini.
10. Teman-Teman yang berada di grup “Sementara” widuri dan atul yang selalu memberikan dukungan dan membantu dalam pekerjaan skripsi ini.
11. Responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi dan menyebarkan kuesioner.
12. Pihak-pihak yang telah membantu dalam pengerjaan dan penyelesaian penelitian ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu

Dengan segala kelebihan serta kekurangan yang ada, saya menyadari bahwa masih banyak cacat cela dalam skripsi ini dan saya terbuka menerima saran dan kritik untuk perbaikan. Motto saya adalah “*Hiduplah seolah engkau mati besok. Belajarlah seolah engkau hidup selamanya*”.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi saya dan pembaca. Terima kasih.

Surabaya, 31 Januari 2024

Penulis



Evi Rohmawati

RINGKASAN

Nasi boran sebagai makanan tradisional khas Lamongan dapat dikenal berbagai kalangan masyarakat tidak terlepas dari adanya peran pedagang yang menjual makanan itu sendiri. Pedagang yang berjualan di sepanjang sudut kota Lamongan yang pertahankan sampai sekarang ini. Makanan tradisional salah satu dari kabupaten Lamongan, yang terkenal dengan banyak makanan khas Lamongan seperti soto Lamongan yang sudah tersebar diberbagai wilayah di Indonesia. Namun, terdapat makanan tradisional dari Lamongan yang belum dapat ditemui dibeberapa daerah, yaitu nasi boran.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi harga, kualitas produk dan pengalaman pelanggan terhadap kepuasan pelanggan nasi boran di kabupaten lamongan dengan sampel sebanyak 100 responden dan ditentukan menggunakan teknik probability sampling. Data primer diperoleh menggunakan kuesioner sedangkan data sekunder dengan menggunakan studi pustaka. Analisis data menggunakan , uji t, uji F, uji regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan pengalaman pelanggan terhadap kepuasan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap nasi boran di kabupaten lamongan.

ABSTRAK

PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK DAN PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN NASI BORAN DI KABUPATEN LAMONGAN

(Studi pada pelanggan nasi boran di kabupaten lamongan)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh persepsi harga Pengaruh kualitas produk dan Pengalaman pelanggan terhadap kepuasan pelanggan nasi boran di kabupaten lamongan jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling dengan sebanyak 100 responden Analisa yang digunakan adalah analisis regresi berganda uji t dan uji f

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variable persepsi harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, pengalaman pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap nasi boran di Kabupaten Lamongan.

Kata kunci : persepsi harga, kualitas produk dan pengalaman pelanggan terhadap kepuasan pelanggan nasi boran.

ABSTRACT

Perception of price, product quality and customer experience on satisfaction with Boran rice in Lamongan Regency

(Perception of price, product quality and customer experience on boran rice satisfaction)

This research aims to analyze the influence of perceived price, product quality and customer experience on customer satisfaction with boran rice in Lamongan district. The type of data used is quantitative data. The sampling technique used in this research is purposive sampling with 100 respondents. The analysis used is regression analysis, multiple t test and f test.

The results of this research show that the price perception variable has a significant effect on customer satisfaction. Product quality is not significant on customer satisfaction and customer experience has a significant effect on customer satisfaction and customer satisfaction has a significant effect on boran rice in Lamongan district.

Keywords: price perception, product quality and customer experience towards customer satisfaction for boran rice.

DAFTAR ISI

COVER LUAR.....	1
COVER DALAM	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
RINGKASAN	ix
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	5
2.1.2 Perilaku konsumen.....	5
2.1.3 Marketing mix	6

2.1.4.1	Pengertian promotion mix	6
2.1.4.1	Pengertian produk.....	7
2.1.4.2	Pengertian place.....	7
2.1.4.3	Pengertian Promotion	7
2.1.4.4	Pengertian Place	7
2.2	Penelitian Terdahulu.....	12
2.3	Hubungan Antar Variabel.....	13
2.3.1	Hubungan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	13
2.3.2	Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	14
2.3.3	Hubungan Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan	14
2.4	Kerangka Konseptual.....	15
2.5	Hipotesis	15
BAB III METODE PENELITIAN		17
3.1	Desain Penelitian	17
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian.....	17
3.3	Jenis dan sumber data	17
3.3.1	Jenis data.....	17
3.3.2	Sumber Data	17
3.4	Populasi dan sampel	18
3.4.1	Populasi	18
3.4.2	Sampel	18
3.5	Teknik Pengambilan Data.....	19
3.6	Definisi Variabel dan Definisi Operasional.....	19
3.6.1	Definisi Variabel.....	19
3.6.2	Definisi Oprasional.....	20
3.7	Proses Pengolahan Data.....	21
3.8	Metode Analisa Data dan Analisa Data.....	22
3.8.1	Metode Analisa Data	22

2.1.4.1	Pengertian promotion mix	6
2.1.4.1	Pengertian produk.....	7
2.1.4.2	Pengertian place.....	7
2.1.4.3	Pengertian Promotion	7
2.1.4.4	Pengertian Place	7
2.2	Penelitian Terdahulu.....	12
2.3	Hubungan Antar Variabel.....	13
2.3.1	Hubungan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	13
2.3.2	Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	14
2.3.3	Hubungan Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan	14
2.4	Kerangka Konseptual.....	15
2.5	Hipotesis	15
BAB III METODE PENELITIAN		17
3.1	Desain Penelitian	17
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian.....	17
3.3	Jenis dan sumber data	17
3.3.1	Jenis data.....	17
3.3.2	Sumber Data	17
3.4	Populasi dan sampel	18
3.4.1	Populasi	18
3.4.2	Sampel	18
3.5	Teknik Pengambilan Data.....	19
3.6	Definisi Variabel dan Definisi Operasional.....	19
3.6.1	Definisi Variabel.....	19
3.6.2	Definisi Oprasional.....	20
3.7	Proses Pengolahan Data.....	21
3.8	Metode Analisa Data dan Analisa Data.....	22
3.8.1	Metode Analisa Data	22

3.8.2	Analisa Data	22
3.9	Teknik Pengujian Hipotesis	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		25
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	25
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian.....	25
4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden	25
4.3	Pengujian	26
4.3.1	Uji Instrumen – Validitas dan Reliabilitas.....	26
4.3.2	Analisis Data.....	28
4.3.3	Pengujian Hipotesis	31
4.4	Pembahasan Hasil Temuan Penelitian	32
4.4.1	Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	33
4.4.2	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	33
4.4.3	Pengaruh Pengalaman Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan	34
4.5	Implikasi Penelitian	34
4.5.1	Persepsi Harga	34
4.5.1	Kualitas Produk	34
4.5.2	Pengalaman Pelanggan	35
4.5.3	Kepuasan Pelanggan	35
4.6	Keterbatasan Penelitian.....	35
BAB V PENUTUP.....		37
5.1	Kesimpulan	37
5.2	Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA		39
LAMPIRAN.....		42

DAFTAR TABLE

Table 4.1 kuesioner	30
Table 4.2 Karakteristik Responden jenis kelamin	40
Table 4.3 Karakteristik Responden usia	41
Table 4.4 Uji validitas	42
Table 4.5 Uji Realibilitas	43
Table 4. 6 Uji Normalitas P-Plot.....	44
Table 4. 7 Uji Multikolinearitas	45
Table 4. 8 Uji Heteroskedastisitas.....	46
Table 4.9 Analisis Regresi Linier Berganda	47
Table 4.10 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	48
Table 4.11 Uji Simultan (Uji F)	49
Table 4.12 Uji Parsial (Uji T).....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 kerangka konsptual 24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat pengantar kuesioner	41
Lampiran 2 Karakteristik Responden	43
Lampiran 3 Uji Reabilitas	57
Lampiran 4 Uji Multikolinearitas	61
Lampiran 5 Analisis Regresi Linier Berganda	62
Lampiran 6 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	62
Lampiran 7 Uji Simultan (Uji F)	62
Lampiran 8 Uji Parsial (Uji T)	63
Lampiran 9 Permohonan Ijin Usaha	78
Lampiran 10 Kartu Bimbingan	79
Lampiran 11 Hasil Turnitin	80