

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TOP NODLE EXPRES SURABAYA



Oleh :

ZAINAL AINUR ROFIQ
NBI : 211207519

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2016**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN**

DI TOP NODLE EXPRES SURABAYA

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi manajemen**

Oleh :

ZAINAL AINUR ROFIQ

NBI : 211207519

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2016

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Nama

: ZAINAL AINUR ROFIQ

N. B. I

: 211207519

Program Studi

: MANAJEMEN

Judul Skripsi

: PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI TOP NODLE EXPRES SURABAYA

Surabaya, 11 Januari 2016

Mengetahui/Menyetujui

Pembimbing,

Dra. Endang Setyowati, MS

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Pengaji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal : 05 Agustus 2016

TIM PENGUJI :

1. Dra. Ec. Hj. Endang Setyowati, M.Si.

2. Dra. Ec. Dyah Rini Prihastuty, MM.

3. Drs. Ec. IB Cempena, MM.

TANDA TANGAN

- Ketua :

- Anggota :

- Anggota :

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,

Dr. Sigit Sardjono, M.Ec

NPP. 20210.86.0070

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Yang Bertanda Tangan dibawah ini:

Nama : zainal ainur rofiq

Agama : Islam

Alamat Rumah : jl.sawah pulo dka gag 3 no 8 Surabaya

Dengan inim menyatakan skripsi yang berjudul :

PENGARUHKUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP

KEPUASAN KONSUMEN TOP NODLE EXPRES SURABAYA.

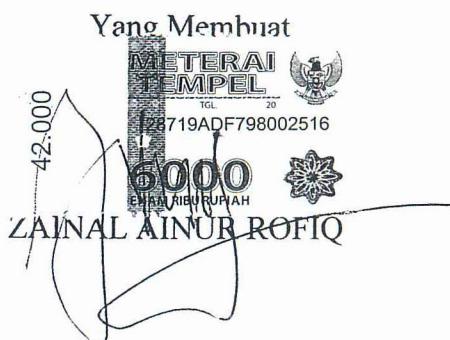
Adalah hasil kerja Tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat dari karya Tulis Ilmiah
Orang lain Baik berupa Artikel ; Skripsi; Thesisataupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya,jika dihariternyata
terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil Plagiat maka saya bersedia
menerima sangsi Adalah hasilkerja Tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat dari karya
Tulis Ilmiah

Orang lain Baik berupa Artikel ; Skripsi; Thesisataupun Disertasi.

.Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan
Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi Untag Surabaya.

Surabaya, 11 Januari 2016



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

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa:

Nama : Jainal · AiNUR · Rofiq
Nomor Mahasiswa : 211207519

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul :

pengaruh kualitas produk DAN HARGA Terhadap kepuasan konsumen Di top NODLO express
SURABAYA

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada).

Dengan demikian saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Surabaya
Pada tanggal : 30. April 2018

Yang menyatakan



(.....)
JAINAL AiNUR Rofiq

MOTTO DAN KATA PERSEMPAHAN

“jangan belajar untuk jadi orang pandai jika hanya untuk membodohi orang,tapi jadilah orang yang berguna yang selalu jadi harapan bagi manusia lainya”

(deddy corbuzier/hitam putih)

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

- Orang tuaku yang selalu memotivasi saya untuk menjadi orang yang berguna untuk kehidupan dalam bermasyarakat,beragama dan bernegara
- Buat teman- teman saya yang selalu mendukung segala yang aku lakukan untuk masa depank
- Untuk bu endang sebagai dosen pembimbing yang selalu memotivasi saya dalam membuat dan melalu proses demi proses penggerjaan skripsi
- Para saudara, sahabat dan teman-teman yang saya sayangi

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT,karena hanya atas petunjuk dan pertolongan-Nya penulis dapat menyelesaikan pembuatan skripsi ini.

Skripsi saya dengan judul:

PENGARUHKUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TOP NODLE EXPRES SURABAYA.

Merupakan tugas akhir sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan program studi sarjana (strata-1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus1945 Surabaya.

Adapun terselesaikannya penulisan skripsi ini tidak lepas dari keikutsertaan pihak-pihak yang telah memberikan bantuan.Baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu tidak berlebihan sekiranya penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Hj. Prof.Dr. Drg.Hj.I.A.Brahmasari, Dipl.DHE, MPA selaku rektor Universitas 17 Agustus Surabaya ,atas kebijaksanaannya untuk memberikan kesempatan dan fasilitas guna penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr.SigitSardjono,M.Ec.selaku dekan fakultas ekonomi,atas kebijak sanaannya untuk memberikan kesempatan dan fasilitas guna penulisan skripsi ini.
3. Ibu Dra.Ec. I.A.Sri Brahmayanti, MM. selaku kaprodi manajemen fakultas ekonomiyang selalu membantu dalam proses pengurusan nilai sampai dengan proses pendaftaran sidang.
4. Ibu Dra,Endang setyowati,MS Selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan memberikanilmu–ilmudanmotivasi–motivasinya guna penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak /ibu dosen fakultas ekonomi Universitas 17 Agusrus 1945 Surabaya.
6. Ibu saya soleha dan ayah saya mashuri yang selalu memotivasi saya untuk selalu berusaha keras untuk bisa menyelesaikan skripsi ini
7. teman teman kerja serta kaptain dan manajemen tempat saya bekerja terima kasih atas kerja samanya.dan selalu mendukung saya menyelesaikan pendidikan.

RINGKASAN

Kepuasan konsumen merupakan hal yang sangat penting untuk kemajuan suatu usaha maka dari itu tujuan dalam penelitian ini adalah untuk membuktikan dan menganalisa seberapa banyak besarnya pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen di restaurant top nodle expres Surabaya.

Penelitian ini dilakukan pada restaurant yang berada di jl basuki rahmat no 8-12,tunjungan plaza 4 lantai 5 Surabaya.Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang menjelaskan bagaimana pengaruh variabel kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen di restaurant top nodle expres surabaya

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 3,951 + 0,128 X_1 + 0,111 X_2 + e$$

Hasil penelitian menunjukan bahwa ada pengaruh signifikan variabel kualitas produk dan harga secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen ,hal ini dibuktikan dengan nilai uji F dimana nilai signifikansi 0,000.Hasil penelitian uji t menunjukkan semua variabel signifikan dari dua variable bebas yang diteliti .Dari perolehan nilai persamaan model regresi linier berganda seluruh variable menunjukkan nilai koefisien yang positif hal tersebut menunjukkan adanya pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen .Keofisien determinasi sebesar 0.701 yang berarti bahwa 70,1%variabel *kualitas produk dan harga* mempengaruhi keputusan pembelian sedangkan 29,9% dipengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti missal nyalokasi , promosi dan kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil dari nilai Koefisien Korelasi Berganda diketahui R sebesar 0,543 , yang berarti menunjukkan bahwa proporsi keeratan hubungan antara kualitas produk dan harga secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen bersifat sangat kuat dan positif sebesar 54,3% dan sisanya 45,7 % dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti yaitu lokasi,promosi,kualitas pelayanan,dll.Hasil penelitian menunjukan bahwa variabel kualitas produk merupakan variable yang paling dominan dengan nilai koefisien beta terbesar sebesar 0,128

Kata Kunci : Kualitas produk , Harga , Kepuasan konsumen.

ABSTRACT

Costumer satisfaction is very important for the progres of a business a goal the research is to prove and analyze how much the amount of variable quality product and price on consumer satisfaction in top nodle expres surabaya.

This research was conducted at restaurant located at jl basuki rahmat no 8-12,tunjungan plaza 4 lantai 5 Surabaya.

This study used qualitative methods,descriptive explaining how the influence for product quality and consumer prices of consumer satisfaction in the restaurant top nodle expres surabaya

Based on the research result obtained regresion equation as follos:

$$Y = 3,951 + 0,128 X_1 + 0,111 X_2 + e$$

The results showed that there was a significant effect of variable product and price with the same on costumer satisfaction, this is attested by the value of the f test where significant value 0,000. the results of T-test research showed all significant variables from two independent variables in meticulous

Of the acquisition value of the whole equation of multiple regression model variables showed a positive value, it shows the influence of product quality and price to costumer satisfaction,

The coefficient of determination of 0,701 which means that 70,1% of variable product and prices affect satisfaction

the purchase while 29,9% is influenced by other variables that are not research such as the location,salevice quality.

Based on the results of the multiple correlation coefficient R of 0,543 mind,which means t he show

That the proportion of the relationship between product quality and price with the same on costumer satisfaction

Are very satisfied and positive 54,3%,and the remaining 45,7% influnced variable that is not in carefully,location,sale,quality service,research shows the variable quality of the product,is the most dominan variable with the largest beta coefficient o of 0.128

DAFTAR ISI

Halaman Sampul.....	I
Halaman Judul.....	II
Halaman Pengesahan.....	III
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi.....	IV
Surat Pernyataan Anti Plagiat.....	V
Halaman Motto	VI
Kata Pengantar.....	VII
Ringkasan.....	IX
Abstract.....	X
Daftar Isi.....	XI
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
BAB I : PENDAHULUAN.....	I
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II : LANDASAN TEORI.....	6
2.2. Landasan Teori.....	6
2.2.1. Definisi Pemasaran.....	6

2.1.2 .definisi manajemen pemasaran	7
2.1.3 pengertian bauran pemasaran	8
2.1.4 Kualitas produk.....	9
2.1.4.1.Definisi produk.....	9
2.1.4.2 Definnisi kualitas produk.....	9
2.1.5 Harga	11
2.1.51. Deinisi harga.....	11
2.1.5.2. Kebijakan harga.....	12
2.1.6	
2.1.6.1. Definisi kebijakan harga.....	12
2.1.6.1. pengertian diskon.....	12
2.1.6.2. Mengukur kepuasan konsumen.....	13
2..1.7. hubungan kualitas produk dan harga terhadap.....	16
Kepuasan konsumen.....	16
2.1.8. penilitian terdahulu.....	16
2.2 Hipotesa	17
BAB III: METODOLOGI PENELITIAN.....	18
3.1. Desain penelitian.....	18
3.2. Tempat dan waktu.....	18
3.3 jenis data.....	19
3.3.1 Data dan sumber data	19
3.4. Teknik Sampling dan Besarnya Sampel.....	20
3.5. Definisi Variabel dan Variasi Operasional.....	21
3.5.1. Definisi variabel.....	21
3.5.2. Definisi Operasional.....	22
3.6 teknik pengumpulan data.....	23
3.7. kerangka konseptual.....	24
3.8 proses pengolahan data.....	25
3.9 uji instrumen penilitian.....	25
3.10. Teknik Pengujian Hipotesis dan Analisis Data.....	25
3.10.1 uji hipotesis.....	26
3.10.2 analisis data.....	27

BAB IV: KEADAAN UMUMDAERAH PENELITIAN.....	30
4.1. Sejarah.....	30
4.2. Visi dan Misi.....	32
4.2.1. Visi perusahaan.....	33
4.2.2. Misi perusahaan.....	33
4.3. strukutur organsasi.....	36
4.4. tugas dan fungsi struktur organisasi.....	37
4.5. Daftar harga makanan dan minuman.....	39
BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
5.1. hasil penelitian.....	41
5.1.1. Karakteristik Responden.....	42
5.1.2. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Penelitian.....	45
5.2. Uji Instrumen Penelitian.....	48
5.2.1 Uji Validitas.....	48
5.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	49
5.2.3. Analisis Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	51
5.2.4. Korelasi Berganda (R).....	51
5.3 uji hipotesis.....	52
5.3.1. Pembahasan.....	52
5.3.2. Hasil pembahasan Uji t.....	52
5.3.3. Hasil Pembahasan Uji f.....	55
5.3.4. Hasil Analisis Regresi Berganda.....	58
5.3.5. Hasil Analisis Determinasi.....	58
5.3.6. Hasil Koefisien Korelasi Berganda.....	59
BAB VI: SIMPULAN DAN SARAN.....	60
6.1 simpulan.....	60
6.2. saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	63

DAFTARGAMBAR

Gambar 2.1	
Proses Kepuasan konsumen.....	24
Gambar 4.1	
Struktur Organisasi	36

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN1

Kuisisioner Penelitian.....

LAMPIRAN2

Lampiran Tabulasi Data.....

LAMPIRAN3

Uji Validitas.....

LAMPIRAN4

Uji Reliabilitas.....

LAMPIRAN5

Uji Normalitas,Uji Autokorelasi.....

LAMPIRAN 6

Uji f, uji t ,Regresi Linear Berganda, Koefisien Determinasi,Korelasi Berganda

LAMPIRAN7

Kartu Bimbingan Skripsi.....

Surat Persetujuan Penelitian.....

Tabel Statistik.....