

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI D'BESTO UJUNG BATU

*Di ajukan untuk memenuhi salah satu syarat
Penyusunan Proposal Penelitian Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian*



Oleh :
LILIS NURASIAH
NIM : 2125135

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

NAMA : LILIS NURASIAH

NIM : 2125135

**JUDUL PENELITIAN : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
D'BESTO UJUNG BATU**

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan pada ujian akhir Komprehensif program Studi Manajemen pada Selasa 05 Maret 2025 dan telah dilakukan perbaikan sesuai dengan simpulan dan saran Tim Penguji

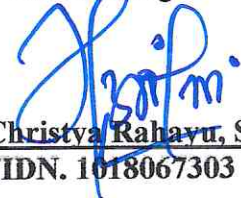
Pasir Pengaraian, 05 Maret 2025

Pembimbing 1



Dr. H. Afrijal, SE. MM., Ak., CA
NIDN. 1027076902

Pembimbing II



Dr. Heffi Christya Rahayu, SE., M.Si
NIDN. 1018067303

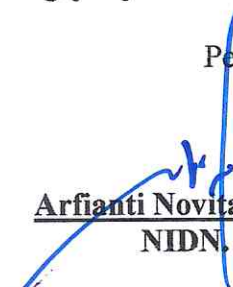
Penguji Ujian Akhir Komprehensif

Penguji I



Dr. Hendry Kurniawan, SE., MM
NIDN. 1003078701

Penguji II



Arfianti Novita Anwar, S.IP., MM
NIDN. 1013058302

Penguji III



Ratna Dewi, SE., MM
NIDN. 1016069401

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian



Nurhayati, S.E., M.Si
NIDN. 1026068605

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

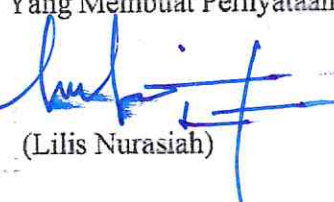
Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini, Saya:

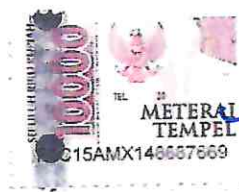
Nama : Lilis Nurasiah
NIM : 2125135
Program Studi : Manajemen
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan harga
Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ujung Batu.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya dan keyakinan saya tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademis di suatu instansi pendidikan serta juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari ditemukan unsur plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena skripsi saya ini, serta sanksi lainnya dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Pasir Pengaraian, 18 Februari 2025

Yang Membuat Pernyataan


(Lilis Nurasiah)



ABSTRACT

Name : Lilis Nurasiah
Number : 2125135
Title : The Effect of Service Quality, Product Quality, and Price on
Customer Satisfaction at D’Besto Ujung Batu
Supervisor I : Dr. H. Afrijal, MM, AK, CA
Supervisor II : Dr. Heffi Christya Rahayu, SE., M.Si

Customer satisfaction is a key factor in business sustainability, especially in the fast-food industry. This study aims to analyze the effect of service quality, product quality, and price on customer satisfaction at D’Besto Ujung Batu. The research method used is quantitative, with a multiple linear regression approach. Data was collected through questionnaires distributed to 97 respondents.

The results show that service quality has a 30.2% influence on customer satisfaction, product quality has a 40.5% influence, and price has a 25.3% influence. Simultaneously, these three variables significantly impact customer satisfaction, contributing 85.7%, while the remaining percentage is influenced by other factors not examined in this study.

This study provides implications for the management of D’Besto Ujung Batu to further improve product and service quality, as well as adjust pricing to remain competitive. Thus, customer satisfaction can continue to increase, ultimately leading to greater customer loyalty and business sustainability.

Keywords : Service Quality, Product Quality, Price, Customer Satisfaction,

D’Besto Ujung Batu

ABSTRAK

Name : Lilis Nurasiah
Number : 2125135
Title : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di D'besto ujung batu.
Supervisor I : Dr. H. Afrijal, MM, AK, CA
Supervisor II : Dr. Heffi Christya, SE., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan pelanggan di D'Besto Ujung Batu. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan regresi linear berganda. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada 97 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 30,2%, kualitas produk sebesar 40,5%, dan harga sebesar 25,3% terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan, ketiga variabel tersebut memberikan pengaruh signifikan sebesar 85,7% terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Temuan ini memberikan implikasi bagi manajemen D'Besto Ujung Batu untuk terus meningkatkan kualitas produk dan pelayanan serta menyesuaikan strategi harga agar tetap kompetitif. Dengan peningkatan ini, kepuasan pelanggan dapat terus ditingkatkan, yang pada akhirnya akan berdampak pada loyalitas pelanggan dan keberlanjutan bisnis.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga, Kepuasan

Pelanggan, D'Besto Ujung Batu

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya. sehingga Penulis dapat menyelesaikan proposal ini. Adapun penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi tugas kelulusan mahasiswa S1 di Universitas Pasir Pengaraian Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen.

Penulis menyadari sepenuhnya, tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih setulusnya kepada

Dalam penelitian ini, penulis menghadapi banyak kesulitan, baik sumber bacaan yang relevan terkait dengan judul penelitian dan juga kurangnya ilmu pengetahuan dari penulis. Namun atas bantuan, bimbingan, dan arahan bapak, Ibu dosen pembimbing, dan pihak yang terlibat dalam peroses pembuatan proposal saya ini dapat terselesaikan sebagaimana dengan yang diharapkan.

Selanjutnya penulis menyadari bahwa skripsi penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan keritik dan saran yang sifatnya membangun kepada penulus untuk kesempurnaan dari skripsi penelitian ini. dan penulis berharap skripsi penelitian ini dapat bermanfaat untuk penulis maupun pembaca. Pada kesempatan ini penulus ingin menyampaikan ucapan ribuan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Hardianto, M.Pd selaku Rektor Universitas Pasir Pengaraian yang telah Memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Pasir Pengaraian.

2. Ibu Nur Hayati, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.
3. Ibu Arfianti Novita Anwar, S.IP, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi pada Universitas Pasir Pengaraian.
4. Bapak Dr. H. Afrijal, SE, MM.Ak. CA selaku Dosen Pembimbing 1 saya yang telah memberikan waktu luangnya, memberikan masukan, dan memberikan arahan kepada penulis, yang telah memberikan bantuan berupa motivasi dan bantuan berharga lainnya, dengan adanya arahan dan bimbingan dari dosen pembimbing, sehingga saya dapat menyelesaikan proposal saya.
5. Selaku Dosen Pembimbing Dr.Heffi Christya ,SE., M.Si saya yang telah memberikan waktu luangnya, memberikan masukan, dan memberikan arahan kepada penulis, yang telah memberikan bantuan berupa motivasi dan bantuan berharga lainnya, dengan adanya arahan dan bimbingan dari dosen pembimbing, sehingga saya dapat menyelesaikan proposal saya.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang telah banyak memberikan ilmu Pengetahuan selama masa saya perkuliahan kepada penulis selaku mahasiswa.
7. Teruntuk orang tua tercinta untuk ayahanda Masud dan ibunda Hasnah, senantiasa memberikan dukungan serta do'a berupa material, kesabaran, pengorbanan, kepercayaan serta telah memberikan penulis kekuatan sehingga sampai ketahap ini.

8. dan untuk adik kandung saya Muhammad Subli yang selalu memberikan Semangat dan dukungan, motivasi, serta waktu untuk belajar.
9. Teman dekat saya, yang tidak bisa di sebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis sehingga penulis tetap semangat mengerjakan skripsi ini hingga selesai.
10. Terakhir untuk diri sendiri, terimakasih sudah menjadi kuat dan percaya serta sabar dalam menghadapi proses tahapan demi tahapan untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih telah bertahan dan bekerja keras sampai sejauh ini Akhir kata, Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi teman – teman mahasiswa dan pembaca sekaligus demi menambah pengetahuan dan wawasan. Semoga segala bantuan yang tidak ternilai harganya ini mendapat imbalan di sisi Allah SWT sebagai amal ibadah, Amin

Pasir pengaraian, 16 Febuari 2025

LILIS NURASIAH

NIM. 2125135

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	14
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Manfaat Penelitian.....	21
1.4 Tujuan Penelitian	21
1.5 Sistematik penulisan.....	22
BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	24
2.1. Konsep Teoritis	24
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	24
2.1.1.1 Kualitas Pelayanan	26
2.1.1.2 Kualitas Produk	31
2.1.2 Harga.....	35
2.1.1.2 Penelitian Terdahulu	38
2.1.1.3 Kerangka Konseptual	42
2.1.3 Hipotesis	43
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	44
3.2 Jenis Penelitian.....	44
3.2.1. Lokasi Penelitian.....	44
3.3 Populasi Dan Sempel	45
3.3.1 Populasi.....	45
3.3.2 Sampel.....	45
3.4 Jenis Data	46

3.5 Variabel Devenisi Indikator	47
3.6 Instrumen Penelitian.....	49
3.7.2 Teknik Analisis Data.....	53
3.7.3 Metode Analisis Deskriptif	54
3.7.4 Uji Kualitas Data.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	63
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	63
4.1.1 Sejarah Singkat d'BestO	63
4.1.2 Visi dan Misi.....	65
4.1.3 Struktur Organisasi d'BestO Ujung Batu	65
4.2 Hasil Penelitian	66
4.2.1 Karakteristik Responden	67
4.2.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
4.2.1.2 Responden Berdasarkan Usia	68
4.2.1.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	70
4.2.2 Analisis Data	71
4.2.2.1 Hasil Uji Validitas	71
4.2.2.2 Hasil Uji Reabilitas.....	78
4.2.3 Hasil Analisis Deskriptif.....	78
4.2.3.1 Hasil Tingkat Capaian Responden.....	78
4.2.4 Hasil Uji Kualitas Data	80
4.2.4.1 Hasil Uji Asumsi Klasik	78
a. Hasil Uji Normalitas Data	70
b. Hasil Uji Multikolinearitas	80
c. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	
4.2.4.2 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	82
4.2.4.3 Hasil Uji Hipotesis.....	84
a. Uji T (Parsial)	84
b. Uji F (Simultan)	86
c. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	87
4.3 Pembahasan.....	88

4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan ...	89
4.3.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	90
4.3.3 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	90
BAB V PENUTUP	92
A. Kesimpulan	92
5.2 Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1.2 Daftar Menu	16
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1 Alternatif Jawaban dengan skala likert	48
Tabel 3.2 Nilai Tingkat Capaian Responden	56
Tabel 4.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	49
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	67
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	68
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	69
Tabel 4.5 Hasil Uji Reabilitas	70
Tabel 4.6 Nilai Tingkat Capaian Responden (TRC).....	71
Tabel 4.7 Tanggapan Responden pada Variabel Kepuasan Pelanggan	72
Tabel 4.8 Tanggapan Responden pada Variabel Kualitas Pelayanan	73
Tabel 4.9 Tanggapan Responden pada Variabel Kualitas Produk.....	73
Tabel 4.10 Tanggapan Responden pada Variabel Harga	77
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas One Sample K-S	79
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	80
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	83
Tabel 4.14 Hasil Uji T (Parsial)	85
Tabel 4.15 Hasil Uji F (Simultan).....	87
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Objek Penelitian.....	63
Gambar 4.2 Objek Penelitian	64
Gambar 4.3 Struktur Organisasi d’bestO	65
Gambar 4.4 Hasil Uji Normal Probability Plot.....	80
Gambar 4.5 Scatterplot Hasil Uji Heteroskedastisitas.	82