

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
HOKBEN MALIOBORO DI DAERAH ISTIMEWA
YOGYAKARTA**

(Studi Kasus Mahasiswa FEB Universitas Ahmad Dahlan)

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Ahmad Dahlan

SKRIPSI



Disusun Oleh:
Rahmad Adhie Prayoga
1900011153

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOKBEN
MALIOBORO DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**



Telah disetujui oleh

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Deny Ismanto". The signature is stylized and fluid.

Deny Ismanto, S.P., M.M.

NIP. 19810518 201408 111 1138127

19 Maret 2024

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOKBEN
MALIOBORO DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA



Skripsi ini telah Dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Tanggal : 20 Maret 2024

Yang terdiri dari :

Mengetahui

Drs. Hendro Setyono, S.E., Msc
NIP. 19641105 199204 111 0724598

Deny Ismanto, S.E., M.M.
NIP. 19810518 201408 111 1138127

Muhammad Ali Fikri, S.E., M.Sc
NIP. 19850225 201606 111 1236179



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan

Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si.
NIP. 19700620196010110784345

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hokben Malioboro di Daerah Istimewa Yogyakarta". Ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan hal-hal tersebut diatas yakni mengakui karya orang lain seolah-olah sebagai karya saya sendiri, maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya, selanjutnya ijazah dan gelar yang telah saya terima dari universitas saya nyatakan gugur.

Yogyakarta, 19 Maret 2024
Yang Menyatakan



Rahmad Adhrie Prasoga

Saksi 1 Tim Penguji

Deny Ismanto, S.E., M.M.
NIP. 19810518 201408 1111138127

Saksi 2 Tim Penguji

Drs. Hendro Setyono, S.E., Msc
NIP. 19641105 199204 1110724598

Saksi 3 Tim Penguji

Muhammad Ali Fikri, S.E., M.Sc
NIP.19850225 201606 1111236179

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rahmad Adhie Prayoga
NIM : 1900011153
Email : adhieprayoga13@gmail.com
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hokben di Yogyakarta

Dengan ini saya menyatakan:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun institusi Pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan terjemahan melainkan merupakan gagasan rumusan dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diajukan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari terbukti ada penyimpangan dan tidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.

Yogyakarta, 19 Maret 2024

Yang menyatakan



Rahmad Adhie Prayoga

NIM: 1900011153

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rahmad Adhie Prayoga

NIM : 1900011153

Email : adhieprayoga13@gmail.com

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hokben di Yogyakarta

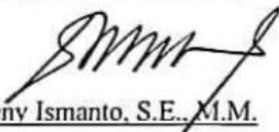
Dengan ini saya menyatakan:

Dengan ini saya menyatakan hal sepenuhnya kepada Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak).

Saya mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repository Pusat Belajar Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui Pembimbing



Denvy Ismanto, S.E., N.M.

NIP. 19810518 201408 1111138127

Yogyakarta, 19 Maret 2024

Yang menyatakan



Rahmad Adhie Prayoga

NIM:1900011153

MOTTO

قَالَ لَهُ مُوسَى هَلْ أَتَّبِعُكَ عَلَىٰ أَنْ تُعَلِّمَنِي مِمَّا عَلَّمْتَ رُشْدًا

Artinya: *Musa berkata kepada Khidhr, "Bolehkah aku mengikutimu supaya kamu mengajarkan kepadaku ilmu yang benar di antara ilmu-ilmu yang telah diajarkan kepadamu?" QS. Al-Kahfi ayat 66*

KATA PENGANTAR

Puji kehadiran Allah SWT berkat limpahan Rahmat, hidayat dan karunia-Nya. Penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul penelitian mengenai **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hokben Malioboro di Daerah Istimewa Yogyakarta”**. Skripsi ini merupakan salah satu dari beberapa persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan dan memperoleh gelar sarjana pada program studi S1 Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari beberapa pihak terkait yang memberikan bimbingan, arahan dan dukungan. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Muchlas, M.T., selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan, yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk menyelesaikan pendidikan tinggi di Universitas Ahmad Dahlan.
2. Ibu Dr. Dini Yuniarti, SE, M.Si., selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan.
3. Ibu Tina Sulistiyani, SE, MM, CFP selaku kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan.
4. Bapak Deny Ismanto, S.E., M.M. yang selalu senantiasa meluangkan waktu memberikan saran dan masukan selama penelitian skripsi sehingga terselesaikan dengan baik dan lancar.
5. Segenap Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan yang telah banyak

memberikan bekal ilmu yang sangat berguna dalam proses penyelesaian skripsi ini.

6. Teristimewa Bapak Suparjo dan Ibu Suyati yang telah banyak berkorban dan membesarkan, mendidik serta memberikan dukungan baik moral dan material, sehingga penulis dapat memperoleh keberhasilan.
7. Teman-teman Angkatan 2019, Eko, Aswir, Sijo, dan Agnes. Terimakasih atas kenangan dan waktunya, canda tawa yang membahagiakan, kalian seperti keluarga bagi penulis.
8. Seluruh responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner penelitian saya.

Dalam penelitian skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan. Oleh karena itu segala masukan, saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat diharapkan, tidak lupa harapan penulis semoga kedepannya semoga skripsi ini dapat bermanfaat serta dapat menambah ilmu pengetahuan bagi pembaca maupun referensi peneliti lainnya.

Yogyakarta, 19 Maret 2024



Rahmad Adhie Prayoga

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iv
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES.....	vi
MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Batasan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
A. Kualitas Produk.....	11
B. Harga.....	13
C. Kualitas Pelayanan.....	16
D. Peneliti Terdahulu.....	20
E. Model Penelitian.....	21
F. Hubungan Hipotesis.....	21
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	24
A. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	24
B. Jenis dan Sumber Data.....	25
C. Teknik Pengumpulan Data.....	26

D. Definisi Operasional Variabel.....	27
E. Uji Instrumen Penelitian.....	28
F. Teknik Analisis Data.....	29
BAB IV ANALISIS DATA.....	32
A. Analisis Deskriptif Responden.....	32
B. Hasil Penelitian.....	34
C. Pembahasan.....	40
BAB V PENUTUP.....	42
A. Kesimpulan.....	42
B. Keterbatasan Penelitian.....	42
C. Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA.....	45
LAMPIRAN.....	47

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3. 2 Definisi Operasional.....	27
Tabel 4. 1 Data Responden berdasarkan Jenis kelamin	32
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	33
Tabel 4. 4 Dimana anda mengenal HokBen.....	33
Tabel 4. 5 Domisili Responden	34
Tabel 4. 6 Uji Validitas Kualitas produk	35
Tabel 4. 7 Uji Validitas Harga	36
Tabel 4. 8 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	36
Tabel 4. 9 Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	36
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Linear Berganda	37
Tabel 4. 12 Hasil Uji-t.....	38
Tabel 4. 14 Hasil uji Keofisien Determinasi (R^2).....	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo HokBen	5
Gambar 3. 1 Keranga Berpikir	21

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Penelitian Kuesioner.....	47
Lampiran 2 Identitas Responden.....	51
Lampiran 3 Tabulasi Data	57
Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas	73
Lampiran 5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	77

INTISARI

Penelitian bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada konsumen Hokben di Yogyakarta. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini siapa saja yang pernah melakukan pembelian di Hokben Yogyakarta. Sampelnya yakni individu yang telah menyelesaikan pembelian di Hokben Yogyakarta sebanyak 107 orang. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Metode analisis data yang digunakan yaitu uji reliabilitas dan uji validitas dengan rumus korelasi pearson, analisis linier berganda, uji parsial, uji simultan dan koefisien determinan R square. Alat analisis dalam penelitian ini menggunakan IBM SPSS *for windows*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

The research aims to determine and analyze the influence of product quality, price and service quality on consumer satisfaction among Hokben consumers in Yogyakarta. The population used in this research is anyone who has made a purchase at Hokben Yogyakarta. The sample was 107 individuals who had completed purchases in Hokben Yogyakarta. Sampling in this study used a purposive sampling method. The data analysis methods used are reliability tests and validity tests using the Pearson correlation formula, multiple linear analysis, partial tests, simultaneous tests and the determinant coefficient R square. The analysis tool in this research uses IBM SPSS for Windows. The results of this research show that partially product quality has a significant effect on consumer satisfaction, price has a significant effect on consumer satisfaction and service quality has a significant effect on consumer satisfaction.

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