

**ANALISIS KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
MIE GACOAN DI TAMAN SISWA YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan untuk
Memperoleh Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Dan
Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Ahmad Dahlan
Yogyakarta



Disusun Oleh:

Musti Sugianti

2000011114

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

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MIE
GACOAN DI TAMAN SISWA YOGYAKARTA**



Telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing



Dr. Fitroh Adhilla, S.E., M.Si.

NIPM. 19740708 200102 011 0881525

Yogyakarta, 10 Mei 2024

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN
ANALISIS KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MIE GACOAN DI
TAMAN SISWA YOGYAKARTA

Diajukan oleh:

MUSTI SUGIANTI
NIM: 2000011114

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji Program
Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta
Tanggal: 28 Mei 2024

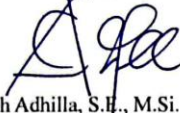
Yang terdiri dari
Ketua



Dr. Sukardi, M.M.

NIPM. 196007231987031001

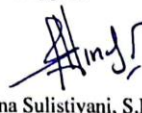
Anggota



Dr. Fitroh Adhilla, S.E., M.Si.

NIPM. 19740708 200102 011 08881525

Anggota

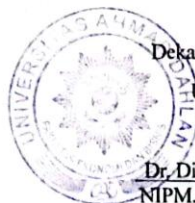


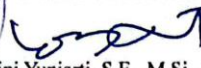
Tina Sulistiyani, S.E., M.M.

NIPM.19730905 200002 011 0861603

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan




Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIQR.
NIPM. 19700620 199601 011 0784345

HALAMAN PERNYATAAN

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul **Analisis Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan di Taman Siswa Yogyakarta** ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan 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, 28 Mei 2024
Musti sugianti
2000011114




Saksi 1. Ketua Tim Penguji


Dr., Sukardi, M.M
NIPM. 196007231987031001

Saksi 2. Anggota Tim Penguji


Dr., Fitroh Adhilla, SE., M.Si.
NIPM. 19740708 200102 011 08881525

Saksi 3. Anggota Tim Penguji


Tina Sulistiyani, S.E., M.M
NIPM.19730905 200002 011 0861603

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:


Nama : Musti sugianti
NIM : 2000011114
E-mail : musti2000011114@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mic Gacoan di Taman Siswa Yogyakarta.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar ke sarjanaan baik Universitas Ahmad Dahlan maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Hasil karya ini bukan terjemahan melainkan merupakan gagasan rumusan dan hasil pelaksanaan penelitian/ implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Dalam karya saya 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 dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, 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, 10 Mei 2024
Yang menyatakan



Musti Sugianti
NIM : 2000011114

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Musti Sugianti
NIM	: 2000011114
E-mail	: <u>musti2000011114@webmail.uad.ac.id</u>
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Program Studi	: Manajemen
Judul Tugas Akhir	: Analisis Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan di Taman Siswa Yogyakarta

Dengan ini saya menyerahkan hak sepenuhnya kepada Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, pengatur akses sera melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut

Saya (**Mengijinkan / tidak mengijinkan**)* karya tersebut diunggah kedalam Resository Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui Pembimbing



Dr. Fitroh Adhilla, S.E., M.Si.

NIPM. 19740708 200102 0110881525

Yogyakarta, 29 Mei 2024



Musti Sugianti

Nim: 2000011114

MOTTO

**“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah, tetapi Allah berjanji, bahwa
sesungguhnya Bersama kesulitan ada kemudahan.”**

(Q.S. Al- Insyirah: 5-6)

**“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan
kesanggupannya.”**

(Q.S Al-Baqarah: 286)

“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar”

(Q.S. Ar-Rum: 60)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT, atas segala limpah Rahmat, hidayah, nikmat dan keberkahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi.

Karya sederhana ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua:

Bapak Yaya Sunarya dan Ibu Dian Diawati

Terimakasih untuk segala cinta, kasih sayang, dukungan, nasehat, pengorbanan dan doa yang tak pernah putus diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Pendidikan hingga perguruan tinggi dengan baik dan bertanggung jawab.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan keberkahan hidup kepada Bapak dan Ibu

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kita panjatkan atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah skripsi yang berjudul **“Pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Mie Gacoan di Taman Siswa Yogyakarta”**

Skripsi ini di susun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis dengan penuh hormat mengucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Muchlas, M.T, selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan menimba ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan.
2. Ibu Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan yang senantiasa memberikan pengarahan kepada penulis selama menimba Pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan.
3. Ibu Tina Sulistiyani, S.E., M.M. selaku ketua program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang telah memberikan dorongan dan kesempatan untuk dil

4. Ibu Dyah Fitriani, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan saran dan nasehat selama penulis menempuh Pendidikan di Program Studi Manajemen.
5. Dr. Fitroh Adhilla S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan sejak awal penyusunan skripsi sampai dengan selesainya penyusunan skripsi. Terimakasih banyak telah memberikan bekal ilmu kehidupan dan tidak berhenti untuk selalu memotivasi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Universitas Ahmad Dahlan yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama bangku perkuliahan yang tentu sangat bermanfaat bagi penulis.
7. Kedua orang tua tercinta, Bapak Yaya Sunarya dan Ibu Dian Diawati dan tentunya adik saya Maullana Sentosa yang selalu memberikan doa, kasih sayang, perhatian dan dukungan yang tidak dapat ternilai, serta kerja keras demi Pendidikan terbaik untuk penulis.
8. Teruntuk teman seperjuangan saya Oktavia, Jihan dan Apriyani yang memberikan bantuan dengan ikhlas, mau direpotkan dalam banyak hal, tidak henti-hentinya memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teruntuk teman -teman seperjuangan Angkatan 2020 Program Studi Manajemen Universitas Ahmad Dahlan yang tidak bisa penulis

sebutkan satu persatu terimakasih atas kebersamaan dan pengalaman selama ini serta telah mendukung terselesaikannya skripsi ini.

10. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Amin Syahrani. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya. Berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini, baik tenaga, waktu, maupun materi kepada saya. Telah menjadi rumah, pendamping dalam segala hal, mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan.
11. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya dalam mengisi kuesioner penelitian sehingga membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis meminta maaf yang sebesar-besarnya atas segala kekurangan yang ada pada skripsi ini. Segala bentuk kritik dan saran sangat bermanfaat bagi penulis dalam melengkapi dan menyempurnakan langkah selanjutnya demi hasil yang lebih baik lagi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Yogyakarta, 19 Maret 2024

Penulis

Musti Sugianti.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES.....	vi
MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Kualitas Produk	7
3. Kualitas pelayanan.....	10
4. Kepuasan pelanggan	12
B. Pengembangan Hipotesis.....	13
C. Model penelitian.....	16
BAB III.....	17
METODE PENELITIAN	17

A. Paradigma penelitian	17
B. Populasi	17
C. Sampel	17
D. Teknik Pengambilan Sampel	17
E. Jumlah Target Sampel	18
F. Jenis dan Sumber Data	19
G. Teknik Pengumpulan Data	19
H. Definisi Operasional Variabel.....	20
I. Uji Instrumen	22
J. Teknik Analisis	23
K. Uji Hipotesis	24
L. Koefisien determinasi (R^2)	25
BAB IV	26
ANALISIS DATA	26
A. Deskriptif Objek Responden.....	26
B. Karakteristik Responden.....	27
C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	28
D. Teknik Analisis Data.....	39
E. Pembahasan	42
BAB V.....	48
PENUTUP	48
A. Kesimpulan	48
B. Keterbatasan penelitian	48
C. Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA.....	50
LAMPIRAN	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Cabang Rumah Makan Mie Gacoan.....	2
Tabel 1. 2 Perbandingan Harga Produk Mie Gacoan Dengan Produk Lain.	2
Tabel 3. 1 Pengukuran Skala Likert.....	20
Tabel 4. 1 Jumlah Data Responden	26
Tabel 4. 2 Gambaran umum responden	27
Tabel 4. 3 Nilai KMO Variabel Kualitas Produk (X1)	29
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X1)	29
Tabel 4. 5 hasil nilai Anti-image Matrices	30
Tabel 4. 6 Nilai KMO Variabel Kualitas Produk (X1).....	31
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X1).....	32
Tabel 4. 8 Hasil nilai Anti-image Matrices	33
Tabel 4. 9 Nilai KMO variabel Kualitas Produk (X1).....	34
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X1).....	34
Tabel 4. 11 Nilai KMO Harga (X2).....	35
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X2)	35
Tabel 4. 13 Nilai KMO Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	36
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Variabel.....	37
Tabel 4. 15 Nilai KMO Kepuasan Pelanggan (Y)	37
Tabel 4. 16 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	38
Tabel 4. 17 Hasil Uji Reliabilitas	39
Tabel 4. 18 Regresi Linear Berganda.....	39
Tabel 4. 19 Uji parsial (Uji t)	41
Tabel 4. 20 Koefisien Determinasi	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perbandingan harga produk Mie Gacoan dengan produk lain	3
Gambar 2. 1 Model penelitian	16

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Kuesioner penelitian.....	55
Lampiran 2. 1 Data Excel Deskripsi Responden.....	61
Lampiran 3. 1 Tabulasi Data	70
Lampiran 4. 1 Hasil SPSS	76

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Mie Gacoan di Taman Siswa Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang sudah pernah melakukan pembelian Mie Gacoan di Taman Siswa Yogyakarta, yang sudah pernah membeli produk Mie Gacoan di Taman Siswa Yogyakarta lebih dari 1 kali, yang berusia 17 tahun atau lebih, baik perempuan maupun laki-laki. Sampel yang dipilih dalam penelitian adalah sebanyak 105 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Non- Probability Sampling* dengan metode *Purposive Sampling*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode dengan analisis deskriptif dan kuantitatif. Teknik analisis data menggunakan uji regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas produk berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan Mie Gacoan di Taman Siswa Yogyakarta. (2) harga berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan Mie Gacoan di Taman Siswa Yogyakarta. (3) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan Mie Gacoan di Taman Siswa Yogyakarta.

Kata kunci: Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.