

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *CHEESECAKE
EXPERT***

(Studi kasus pelanggan *Cheesecake Expert* Daerah Istimewa Yogyakarta)

SKRIPSI

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



Oleh :

SHIVA SEPTIANA

2000011373

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN YOGYAKARTA

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *CHEESECAKE
EXPERT***

(Studi Kasus Pelanggan *Cheesecake Expert* Daerah Istimewa Yogyakarta)



Telah disetujui oleh

Pembimbing



Dr. Salamatun Asakdiyah, M.Si
NIP. 196205021987032001

Yogyakarta, 22 Juli 2024

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *CHEESECAKE
EXPERT***

(Studi Kasus Pelanggan *Cheesecake Expert* Daerah Istimewa Yogyakarta)

Diajukan Oleh

Shiva Septiana

NIM: 2000011373

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Tanggal: 22 Juli 2024

Yang terdiri dari:

Ketua



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

NIPM. 19740708 200102 011 0881525

Penguji 1

Penguji 2



Dr. Salamatun Asakdivah, M.Si
NIPM. 196205021987032001



Dr. Efa Wakhidatus Solikhah, S.Si., M.M.
NIPM. 19900526 202109 011 1397176

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan



Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIQnR

NIPM. 1970062019960101110784345


HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul **Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan *Cheesecake Expert* (Studi Kasus Kepada Pelanggan *Cheesecake Expert* 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 oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

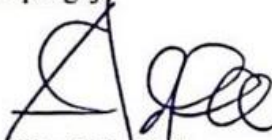
Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan hal-hal tersebut diatas yakni mengakui karya orang lain seolah-olah sebagai karya saya sendiri, maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya, selanjutnya ijazah dan gelar yang telah saya terima dari universitas saya nyatakan gugur.

Yogyakarta, 22 Juli 2024


Yang menyatakan


Shiva Septiana
NIM: 2000011373


Saksi 1, Ketua penguji


Dr. Fitroh Adhilla, S.E., M.Si.
NIPM. 19740708 200102 011 0881525

Saksi 2, Anggota Tim Penguji


Dr. Salamatus Asakdiyah, M.Si
NIPM. 196205021987032001

Saksi 3, Anggota Tim Penguji


Dr. Efa Wakhidatus Solikhah, S.Si., M.M.
NIPM. 19900526 202109 011 1397176

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Shiva Septiana
NIM : 2000011373
Email : shiva2000011373@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan *Cheesecake Expert* (Studi Kasus Kepada Pelanggan *Cheesecake Expert* Daerah Istimewa 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, 22 Juli 2024

Yang menyatakan



Shiva septiana
NIM: 2000011373

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Shiva Septiana
NIM : 2000011373
Email : shiva2000011373@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Tugas Akhir :Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan *Cheesecake Expert* (Studi Kasus Kepada Pelanggan *Cheesecake Expert* Daerah Istimewa Yogyakarta)

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.

Yogyakarta, 22 Juli 2024


Shiva Septiana
2000011373

Mengetahui Pembimbing


Dr. Salamatun Asakdiyah, M.Si
NIPM. 196205021987032001

MOTTO

Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus dari rahmat Allah melainkan orang-orang yang kafur (QS Yusuf : 87)

Sebuah mimpi tidak menjadi kenyataan melalui sihir; itu membutuhkan keringat, tekad dan kerja keras. (Colin Powell)

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-nya yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, kesabaran, serta ketekunan bagi penulis dalam Menyusun skripsi ini, dengan segenap kerendahan hati saya sederhana ini penulis dedikasikan sebagai bentuk rasa terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Sartu dan Ibu Mutasingah yang telah memberikan kepercayaan kepada penulis untuk melanjutkan Pendidikan ketahap ini, yang senantiasa memberikan cinta dan kasih sayang, kesabaran yang tulus dan Ikhlas dalam membesarkan, merawat dan memberikan dukungan baik moral maupun material, serta selalu memberikan doa setiap hari untuk penulis sampai hari ini penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi. Kebahagiaan dan rasa bangga kalian yang menjadi tujuan utama penulis. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kalian kesehatan jasmani dan rohani, dan semoga Allah SWT senantiasa memuliakan hidup kalian baik didunia maupun di akhirat, Aamiin.
2. Saudara kandung saya Dwi Astuti, Linda Dwi Yuliana dan Sevi Herliana Terimakasih atas segala doa dan dukungannya, Terimakasih selalu memberikan dorongan dan motivasi hingga penulis bisa ke tahap saat ini, semoga selalu diberkahi dan diberikan Kesehatan.
3. Teruntuk Azzahra Yatassa Alun, Anisa Nahdiya, Siti Alfia, Harrosma Hawa Omberzky, Meliza Yolanda Putewa, Sofia Nuring tyas, Iis Nukholifah, Rizky Sukma Pratama, Randa Dwi Noviansyah, Efan Mohammad Emir, Dzulfiqar Dhiaulhaq Subagja, Azfra Mahardika, Rizki Rahmanda, Dzulkifli Zuhri Hafidzin, dan teman teman lainnya khususnya untuk kelas F terimakasih selalu memberikan motivasi, semangat, dan dukungan tanpa henti. Kalian adalah orang orang yang berada di balik layar, membersamai dalam perjuangan, yang selalu menemani dalam suka maupun duka, yang selalu menghibur, dan senantiasa mendengarkan keluh kesah penulis. Berkontribusi banyak hal baik tenaga, waktu maupun materi kepada penulis. Terimakasih semoga kita semua dilancarkan sampai akhir.

4. Teruntuk Dwivita Sari, Divanka Azarine Rahmadella, dan teman-teman karyawan *cheesecake expert* yang sudah banyak membantu penulis dalam penulisan skripsi ini.
5. Terimakasih untuk teman teman Manajemen Angkatan 2020 yang telah berperan banyak memberikan pengalaman dan pembelajaran selama di bangku kuliah.
6. Terimakasih untuk diri sendiri, karena telah bertanggung jawab menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih sudah kuat bertahan sampai saat ini.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, segala puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT sang maha segalanya, atas seluruh curahan Rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan *Cheesecake Expert* (Studi kasus pelanggan *Cheesecake Expert* Daerah Istimewa Yogyakarta)”** ini tepat pada waktunya. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen dari program studi Manajemen Fakultas Ekono dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulis skripsi ini tidak akan berjalan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Muchlas, M.T, selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
3. Ibu Tina Sulistiyani, S.E., M.M. selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
4. Bapak Dr., Abdul Choliq Hidayat. M.Si. selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan saran dan nasehat selama penulis menempuh Pendidikan di Program Studi Manajemen.
5. Ibu Dr. Salamaton Asakdiyah, M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi saya yang telah memberikan banyak bimbingan, motivasi, dan arahan selama proses penyusunan skripsi.

6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama bangku perkuliahan yang tentu sangat bermanfaat bagi penulis.
7. Kedua orang tua tercinta, Bapak Sartu dan Ibu Mutasingah yang telah memberikan kepercayaan kepada penulis untuk melanjutkan Pendidikan ketahap ini.
8. Dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh 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, semoga tugas akhir ini dapat digunakan sebagai referensi dan bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 22 Juli 2024

Yang menyatakan



Shiva Septiana

Nim : 2000011373

DAFTAR ISI

.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Kajian Teori	9
1. Kualitas Produk	9
2. Harga	10
3. Kualitas Pelayanan	12
4. Kepuasan Pelanggan.....	13
B. Penelitian Terdahulu	16
C. Hipotesis.....	18
D. Model Penelitian	21

BAB III.....	21
METODE PENELITIAN.....	21
A. Jenis penelitian	21
B. Lokasi Penelitian.....	21
C. Populasi dan Sampel	21
D. Jenis Data dan Metode pengumpulan data.....	23
E. Model Analisis	23
F. Skala Pengukuran.....	24
G. Definisi Operasional Variabel.....	25
H. Uji Instrument	26
I. Uji Hipotesis	27
BAB IV.....	32
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	32
A. Analisis Deskriptif	32
B. Uji Instrumen	35
1. Uji Validitas	35
2. Uji Reliabilitas.....	37
C. Uji Regresi Berganda	38
D. Uji Hipotesis	41
1. Uji T (Uji Parsial)	41
2. Uji F (Uji Simultan)	43
3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	44
BAB V.....	45
PENUTUP.....	45
A. Kesimpulan	45
B. Keterbatasan Penelitian.....	45
C. Saran Penelitian.....	45
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN.....	51

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3. 1 Skala Likert	24
Tabel 3. 2 Definisi Operasional	25
Tabel 4. 1 Hasil Penyebaran Kuisisioner	32
Tabel 4. 2 Kriteria Responden berdasarkan Domisili Daerah Istimewa Yogyakarta	33
Tabel 4. 3 Kriteria Responden berdasarkan Usia	33
Tabel 4. 4 Kriteria Responden berdasarkan Jenis kelamin	34
Tabel 4. 5 Kriteria Responden berdasarkan Kriteria	35
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas	36
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas	38
Tabel 4. 8 Hasil Uji Regresi Berganda	39
Tabel 4. 9 Hasil Uji Parsial (T)	41
Tabel 4. 10 Hasil Uji Simultan (F)	44
Tabel 4. 11 Hasil Uji Determinasi (R²)	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian 21

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	52
Lampiran 2 Tabulasi Data Kualitas Produk (X1)	56
Lampiran 3 Tabulasi Data Harga (X2).....	61
Lampiran 4 Tabulasi Data Kualitas Pelayanan (X3)	66
Lampiran 5 Tabulasi Data Kepuasan Pelanggan (Y).....	72
Lampiran 6 Uji Validitas Kualitas Produk (X1).....	77
Lampiran 7 Uji Validitas Harga (X2)	79
Lampiran 8 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X3).....	80
Lampiran 9 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)	81
Lampiran 10 Uji Reabilitas	83
Lampiran 11 Uji Hipotesis	84

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Produk (X1), Harga (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Cheesecake Expert yang berdomisili Daerah Istimewa Yogyakarta. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari pelanggan Cheesecake Expert yang berjumlah 100 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini berupa pendekatan kuantitatif dan teknik pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner berupa *google form*. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan SPSS versi 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Produk (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), Harga (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), Kualitas Produk (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), dalam penelitian ini Variabel Kualitas Produk (X1), Harga (X2), Kualitas Pelayanan berpengaruh secara bersama - sama (simultan) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

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