

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
CATERING GRIYA AQIQAH AL-LAZIZ DI DAERAH  
ISTIMEWA YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

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



Disusun Oleh:

DZULKIFLI HAFIDZDIN ZUHRI

NIM: 2000011370

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN

2024

**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN**  
**PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA**  
**CATERING GRIYA AQIQAH AL - LAZIZ DI DAERAH**  
**ISTIMEWA YOGYAKARTA**

**Diajukan oleh:**

**DZULKIFLI HAFIDZDIN ZUHRI**

**NIM: 2000011370**



**Yogyakarta, 30 September 2024**

**Pembimbing**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Hendro Setyono', written over a white background.

**Drs. Hendro Setyono, S.E., M.Sc.**  
**NIPM. 19641105 199204 111 0724598**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN**  
**PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA**  
**CATERING GRIYA AQIQAH AL - LAZIZ DI DAERAH**  
**ISTIMEWA YOGYAKARTA**

**Diajukan oleh:**


**DZULKIFLI HAFIDZDIN ZUHRI**

NIM: 2000011370

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

Universitas Ahmad Dahlan  
Tanggal: 30 September 2024

Yang Terdiri Dari:  
Ketua Tim Penguji

  
Dr. Aftoni Sutanto, S.E., M.Si.

NIPM. 19720916 200002 111 0856433

Anggota Tim Penguji I



Mustika Rahmi, S.E., M.Sc.

NIPM. 19800426 201606 011 1496361

Anggota Tim Penguji II




Drs. Hendro Setyono, S.E., M.Sc.

NIPM. 19641105 199204 111 0724598



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Ahmad Dahlan



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

NIPM. 19700620 199601 011 0784345

## HALAMAN PERNYATAAN

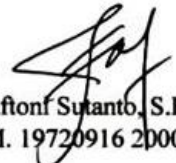
Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul **Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Catering Griya Aqiqah Al – Laziz di Daerah Istimewa Yogyakarta** ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan 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 di atas 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, 30 September 2024

Menyatakan  
  
METERAI  
TEMPEL  
E7ALX104116339  
**DZULKIFLI Hafidzdin Zuhri**  
NIM: 2000011370


Saksi 1, Ketua Tim Penguji

  
**Dr. Aftoni Sutanto, S.E., M.Si.**  
NIPM. 19720916 200002 111 0856433

Saksi 2, Anggota Tim Penguji

  
**Mustika Rahmi, S.E., M.Sc.**  
NIPM. 19800426 201606 011 1496361

Saksi 3, Anggota Tim Penguji

  
**Drs. Hendro Setyono, S.E., M.Sc.**  
NIPM. 19641105 199204 111 0724598

## HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dzul kifli Hafidz din Zuhri  
NIM : 2000011370  
Email : Dzul kifli2000011370@webmail.uad.ac.id  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Catering Griya Aqiqah Al – Laziz di Daerah Istimewa Yogyakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian dan implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan 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 dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran 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, 30 September 2024  
Yang menyatakan



Dzul kifli Hafidz din Zuhri  
NIM: 2000011370

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dzulkipli Hafidzdin Zuhri  
NIM : 2000011370  
Email : Dzulkipli2000011370@webmail.uad.ac.id  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Catering Griya Aqiqah Al – Laziz di Daerah Istimewa Yogyakarta

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

Saya (~~mengijinkan~~/~~tidak mengijinkan~~)\* karya tersebut diunggah ke dalam Repository Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 30 September 2024  
Yang menyatakan



Dzulkipli Hafidzdin Zuhri  
NIM: 2000011370

Mengetahui,  
Pembimbing



Drs. Hendro Setyono, S.E., M.Sc.  
NIPM. 19641105 199204 111 0724598

## **MOTTO**

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”

Q.S. Al-Insyirah: 5-6

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai kadar  
kesanggupannya.”

Q.S. Al-Baqarah: 286

## 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 **“Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Catering Griya Aqiqah Al – Laziz di Daerah Istimewa Yogyakarta”** ini tepat pada waktunya. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi syarat unruk mencapai gelar Sarjana Manajemen dari program studi Manajemen Fakultas Ekonomi 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. Rektor Universitas Ahmad Dahlan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Ahmad Dahlan.
2. Ibu Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIQnR selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan yang senantiasa memberikan dukungan dan fasilitas kepada penulis selama menempuh 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 yang telah memberikan dorongan dan kesempatan untuk dilakukannya penelitian ini.



4. Bapak Dr. Abdul Choliq Hidayat, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing penulis selama masa perkuliahan.
5. Bapak Drs. Hendro Setyono, S.E., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan dalam proses penyusunan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Universitas Ahmad Dahlan yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama di perkuliahan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
7. Pemilik Catering Griya Aqiqah Al – Laziz “Bapak Adhim” yang telah membantu penulis memberikan izin untuk melaksanakan penelitian.
8. Kedua Orang Tua serta keluarga besar yang selalu memberikan do’a dan dukungan kepada penulis.
9. Seluruh teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu - persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Saya selaku penulis menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. *Aamiin Ya Rabbal’alamiin.*

Yogyakarta, 24 September 2024

Penulis

Dzul kifli Hafidz din Zuhri

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES .....	vi
MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
ABSTRAK .....	xvi
<i>ABSTRACT</i> .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Pertanyaan Penelitian .....	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Kualitas Produk.....	8
2. Harga.....	9
3. Promosi .....	10
4. Kepuasan Konsumen.....	12
B. Penelitian Terdahulu.....	13
C. Pengembangan Hipotesis.....	15
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	15

2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	15
3. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen .....	16
4. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	17
D. Gambar Model Penelitian.....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>19</b>
A. Populasi dan Sample .....	19
1. Populasi .....	19
2. Sampel.....	19
B. Teknik Pengambilan Sampel.....	20
C. Jenis dan Sumber Data .....	21
D. Teknik Pengumpulan Data .....	21
E. Definisi Operasional .....	22
F. Hasil Penelitian .....	25
1. Uji Validitas .....	25
2. Uji Reliabilitas .....	26
G. Analisis Hasil Pengumpulan Data.....	26
1. Regresi Linear Berganda.....	26
2. Uji t (Uji Parsial).....	27
3. Uji f (Uji Simultan) .....	28
4. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	29
<b>BAB IV ANALISIS DATA .....</b>	<b>30</b>
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	30
1. Distribusi Kuesioner .....	30
2. Deskripsi Responden .....	31
B. Hasil Penelitian.....	34
1. Uji Validitas .....	34
2. Uji Reliabilitas .....	38
C. Analisis Hasil Pengumpulan Data.....	40
1. Analisis Regresi Linier Berganda .....	40
2. Uji f (Uji Simultan).....	41

3. Uji t (Uji Parsial).....	43
4. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	45
D. Pembahasan .....	46
BAB V PENUTUP.....	48
A. Kesimpulan.....	48
B. Keterbatasan Penelitian .....	49
C. Saran Penelitian .....	49
DAFTAR PUSTAKA .....	51

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1. Model Penelitian .....	18
-------------------------------------	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu .....	13
Tabel 3. 1. Skala Likert .....	22
Tabel 3. 2. Definisi Operasional .....	22
Tabel 4. 1. Penyebaran Kuesioner.....	30
Tabel 4. 2. Deskripsi Responden.....	31
Tabel 4. 3. Hasil Ouput KMO Kualitas Produk (X1) .....	35
Tabel 4. 4. Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X1) .....	35
Tabel 4. 5. Hasil Ouput KMO Harga (X2).....	36
Tabel 4. 6. Hasil Uji Validitas Harga (X2) .....	36
Tabel 4. 7. Hasil Ouput KMO Promosi (X3) .....	37
Tabel 4. 8. Hasil Uji Validitas Promosi (X3).....	37
Tabel 4. 9. Hasil Ouput KMO Kepuasan Konsumen (Y) .....	38
Tabel 4. 10. Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y) .....	38
Tabel 4. 11. Hasil Uji Reliabilitas Seluruh Variabel.....	39
Tabel 4. 12. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	40
Tabel 4. 13. Hasil Uji F (Uji Simultan).....	42
Tabel 4. 14. Hasil Uji t (Uji Parsial) .....	43
Tabel 4. 15. Hasil Uji Koefisien Determinasi X1, X2, dan X3 terhadap Y.....	45

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	55
Lampiran 2. Data Responden 1.....	61
Lampiran 3. Data Responden 2.....	65
Lampiran 4. Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk (X1) .....	69
Lampiran 5. Jawaban Responden Variabel Harga (X3).....	72
Lampiran 6. Jawaban Responden Variabel Promosi (X3).....	74
Lampiran 7. Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	77
Lampiran 8. Hasil Output KMO dan Uji Validitas SPSS .....	80
Lampiran 9. Hasil Output Uji Reliabilitas .....	84
Lampiran 10. Hasil Output Uji Regresi Linier Berganda (Uji F, Uji t, dan Uji Determinasi R Square) .....	85
Lampiran 11. Surat Persetujuan Izin Penelitian dari Perusahaan .....	86

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Produk (X1), Harga (X2), dan Promosi (X3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Populasi yang digunakan dalam Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen Catering Griya Aqiqah Al - Laziz di Daerah Istimewa Yogyakarta. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen Catering Griya Aqiqah Al- Laziz berjumlah 100 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *non probability* sampling yaitu *purposive sampling*. Penelitian ini berupa pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner berupa google form. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan perangkat lunak SPSS *statistics* versi 26. Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji parsial (t), uji simultan (f), dan koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Produk (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y), Harga (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y), Promosi (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y), Variabel Kualitas Produk (X1), Harga (X2), dan Promosi (X3) secara bersama - sama (simultan) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Konsumen (Y).

**Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Promosi, dan Kepuasan Konsumen.**



## **ABSTRACT**

*This research aims to analyze the influence of product quality (X1), price (X2), and promotion (X3) on consumer satisfaction (Y). The population used in the population used in this research is the catering consumers of Griya Aqiqah Al - Laziz in the Special Region of Yogyakarta. The sample in this research was 100 consumers of the catering Griya Aqiqah Al-Laziz. Sampling in this research used a non probability sampling method, namely purposive sampling. This research takes the form of a quantitative approach with data collection techniques by distributing questionnaires in the form of Google forms. Data processing in this study used SPSS Statistics version 26 software. Hypothesis testing in this study used the partial test (t), simultaneous test (f), and coefficient of determination (R<sup>2</sup>).*

*The results of this research show that Product Quality (X1) has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction (Y), Price (X2) has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction (Y), Promotion (X3) has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction (Y), The variables Product Quality (X1), Price (X2), and Promotion (X3) together (simultaneously) influence the Consumer Satisfaction variable (Y).*

***Keywords: Product Quality, Price, Promotion, and Consumer Satisfaction.***