

**KUALITAS PRODUK, KEMASAN, CITA RASA, DAN HARGA  
SEBAGAI ANTESEDEN KEPUASAN KONSUMEN**

(Studi Kasus Pada *Olive Fried Chicken* di Kota 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:**

**KHOIRUL ARIFIN**

**NIM: 1800011148**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN  
YOGYAKARTA

2023

**LEMBAR PERSETUJUAN**

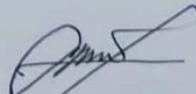
Judul Skripsi :

**Pengaruh Kualitas Produk, Kemasan, Cita Rasa, dan Harga Sebagai  
Anteseden Kepuasan Konsumen**

(Studi Kasus Pada Olive Fried Chicken di Kota Yogyakarta)



Pembimbing



Dr. SUKARDI, M.M.  
NIY: 196007231987031001

Tanggal, 21 Maret 2023

## LEMBAR PENGESAHAN

Pengaruh Kualitas Produk, Kemasan, Cita Rasa, dan Harga Sebagai  
Antaseden Kepuasan Konsumen

(Studi Kasus Pada Olive Fried Chicken di Kota Yogyakarta)

Diajukan Oleh:

Khoirul Arifin

NIM : 1800011148

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

Universitas Ahmad Dahlan

Tanggal: 21 Maret 2023

Yang terdiri dari

Dr. Sukardi, M.M.  
Ketua

Tina Sulistiyani, S.E., M.M.  
Penguji I

Candra Vionela M, S.E., M.Sc.  
Penguji II

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Ahmad Dahlan



Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIOnR  
NIY: 60960144

**PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul **PENGARUH PRODUK, KEMASAN, CITA RASA, DAN HARGA SEBAGAI ANTASEDEN KEPUASAN KONSUMEN** ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah tertulis 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, 21 Maret 2023

Yang menyatakan



Khoirul Arifin

NIM: 1800011148

**PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT**

Saya yang tanda tangan di bawah ini:

Nama : Khoirul Arifin  
NIM : 1800011148  
Email : [khoirularifin19052000@gmail.com](mailto:khoirularifin19052000@gmail.com)  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program : Manajemen  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Produk, Kemasan, Cita Rasa, dan Harga Sebagai Anteseden Kepuasan Konsumen

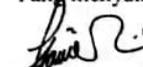
Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan ataupun institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan terjemahaan melainkan merupakan gagasan rumusan dan hasil pelaksanaan penelitian atau implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen 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 publikasi orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari terbukti ada penyimpangan dan tidak benaran dalam penelitian 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, 21 Maret 2023

Yang menyatakan



Khoirul Arifin

NIM: 1800011148

**PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Khoirul Arifin  
NIM : 1800011148  
Email : [khoirularifin19052000@gmail.com](mailto:khoirularifin19052000@gmail.com)  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program : Manajemen  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Produk, Kemasan, Cita Rasa, dan Harga Sebagai Anteseden Kepuasan Konsumen

Dengan ini saya menyatakan hak 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 Respositor Pusat Belajar Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 21 Maret 2023

Yang menyatakan



Khoirul Arifin

NIM: 1800011148

Mengetahui;  
Pembimbing



Dr. SUKARDI, M.M.  
NIY: 196007231987031001

## MOTTO

1. “Sesungguhnya Allah SWT tidak akan mengubah nasib suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri” (Q.R. Ar-Rad, Ayat 11).
2. Jadilah orang baik meskipun tidak diberlakukan dengan baik.
3. Sesulit apapun untuk wisuda, jika sudah berusaha pasti akan tercapai, usaha tidak akan mengkhianati hasil.
4. Hidup itu sebuah perjalanan bukan perbandingan, maka jangan bandingkan prosesmu dengan orang lain. Karena kita berdiri di bumi yang sama tapi dengan takdir yang berbeda.

## PERSEMBAHAN

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji syukur saya ucapkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini yang dipersembahkan untuk:

1. Sujud syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Atas takdirmu telah Kau jadikan manusia yang senantiasa beriman, berilmu, berpikir dan bersabar dalam menjalani kehidupan. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk meraih cita-cita dimasa yang akan datang. AamiinYa Rabbal'alamiin.
2. Kedua Orang tua saya yang tercinta Bapak Yari dan Ibu Piani yang tak pernah lelah memberikan semangat, do'a, dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Kepada seluruh keluarga dan saudara saya yang selalu mendukung dan mendoakan agar skripsi saya cepat selesai dengan hasil yang baik dan memuaskan.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, kemudahan serta kelancaran kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Kualitas Produk, Kemasan, Cita Rasa, dan Harga Sebagai Anteseden Kepuasan Konsumen**” (Studi Kasus Pada *Olive Fried Chicken* Di Kota Yogyakarta).

Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. Selama proses penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang teramat besar kepada:

1. Bapak Dr. Muchlas, M.T. Selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. Terima kasih telah memberikan kesempatan untuk melanjutkan studi S1 saya di Universitas Ahmad Dahlan
2. Ibu Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIQnR selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan yang telah memberikan izin dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Tina Sulistiyani S.E., M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan yang telah izin dan kemudahan penyusunan skripsi ini, sekaligus selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan-masukan hingga skripsi ini selesai.

4. Bapak Desta Rizky Kusuma S.E., M.Sc. Selaku Dosen Pembimbing Akademik. Terima kasih telah memberikan solusi dan pendampingan selama perkuliahan sehingga penulis dapat mengikuti perkuliahan dengan baik.
5. Bapak Dr. Sukardi, M.M., Selaku dosen pembimbing skripsi. Terima kasih telah selalu sabar membimbing, memberi Saran, dan semangat selama penyusunan skripsi ini berlangsung.
6. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan. Terima kasih telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat dan juga semangat selama masa perkuliahan.
7. Kedua orang tua yang sangat saya sayangi, Bapak Yari dan Ibu Piani Terimakasih untuk semua perjuangan dan doa yang menjadi motivasi penulis untuk bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Kakak saya tersayang Indah Lestari dan kakak ipar saya Waluyo yang telah mendukung dan memotivasi untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Teman-teman terbaik saya selama menjalani perkuliahan Luthfia Indah Palupi, Eef Saifullah Doloan, Maya Anggi Agustina, Wilda Kharisa, Haryanti Mahmudin, Ayu Widya Ningrum, Abdullatif Giffari, Aganza Gilang Pangestu, Adi Anggara dan teman-teman lainnya yang berada dalam bagian dari perjalanan penulis selama masa perkuliahan, memberikan bantuan, memberikan dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan semangat dalam proses menyelesaikan skripsi ini.

Penulis sudah berusaha untuk memberikan yang terbaik dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Namun, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna dikarenakan keterbatasan pengalaman dan ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca untuk menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata penulis ingin memohon maaf apabila ada kesalahan dan kekurangan dalam skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembacanya.

Yogyakarta, 21 Maret 2023

Penulis

Khoirul Arifin

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN .....	iii
MOTTO .....	vi
PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
INTISARI .....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori .....	7
B. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	18
C. Hipotesis Penelitian dan Pengembangan Hipotesis .....	22
D. Kerangka Konseptual Penelitian.....	25
BAB III METODE PENELITIAN .....	26
A. Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel .....	26
B. Jenis dan Sumber Data.....	28
C. Skala Pengukuran.....	29
D. Definisi Operasional Variabel.....	30
E. Uji Instrumen .....	35
F. Teknik Analisis Data .....	36
BAB IV ANALISIS DATA.....	39
A. Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas.....	39
B. Uji Reliabilitas.....	46

<b>C. Deskriptif Responden .....</b>	<b>47</b>
<b>D. Teknik Analisis Data.....</b>	<b>51</b>
<b>E. Pembahasan.....</b>	<b>57</b>
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>62</b>
<b>A. Kesimpulan.....</b>	<b>62</b>
<b>B. Keterbatasan Penelitian .....</b>	<b>62</b>
<b>C. Saran .....</b>	<b>63</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>64</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3.1 Skala Likert.....	30
Tabel 3.2 Definisi Operasional .....	31
Tabel 4.1 KMO Kualitas Produk .....	39
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	40
Tabel 4.3 KMO Kemasan .....	41
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kemasan.....	41
Tabel 4.5 KMO Cita Rasa.....	42
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Cita Rasa .....	43
Tabel 4.7 KMO Harga .....	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Harga.....	44
Tabel 4.9 KMO Kepuasan Konsumen .....	45
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen .....	45
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas .....	46
Tabel 4.12 Tingkat Pendistribusian Kuesioner .....	47
Tabel 4.13 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.14 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
Tabel 4.15 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	50
Tabel 4.16 Analisis Statistik Deskriptif .....	51
Tabel 4.17 Analisis Regresi Linier Berganda .....	52
Tabel 4.18 Hasil Uji T.....	54
Tabel 4.19 Hasil Uji F.....	56
Tabel 4.20 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian .....	25
--------------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	69
Lampiran 2 Data Responden.....	71
Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas (30 Responden).....	72
Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas (150 Responden).....	79
Lampiran 5 Teknik Analisis Data.....	87
Lampiran 6 Tabulasi Data 30 Responden.....	89
Lampiran 7 Tabulasi Data 150 Responden.....	94

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas produk, kemasan, cita rasa, dan harga terhadap kepuasan konsumen pada konsumen *Olive Fried Chicken*. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah mengonsumsi *Olive Fried Chicken* di Kota Yogyakarta. Sampel dalam penelitian sebanyak 150 Responden. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah regresi linier berganda uji T dan uji F.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, kemasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, cita rasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen serta menunjukkan kualitas produk, kemasan, cita rasa dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen. Nilai R square sebesar 0,812 Menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sebesar 81,2% dan sisanya 18,8% dijelaskan oleh variabel diluar model penelitian.

**Kata Kunci: Kualitas produk, kemasan, cita rasa, harga dan kepuasan konsumen.**

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze product quality, packaging, taste, and price on consumer satisfaction of Olive Fried Chicken consumers. The population in this study were people who had consumed Olive Fried Chicken in the city of Yogyakarta. The sample in the study was 150 respondents. This study uses a quantitative approach. The data collection method used a questionnaire that had been tested for validity and reliability. The data analysis technique used to answer the hypothesis is multiple linear regression T test and F test.*

*The results of this study indicate that product quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction, packaging has a positive and significant effect on consumer satisfaction, taste has a positive and significant effect on customer satisfaction, price has a positive and significant effect on customer satisfaction and shows product quality, packaging, taste. taste and price have a simultaneous effect on consumer satisfaction. The value of R square is 0.812. It shows that the ability of the independent variable in explaining the variation of the dependent variable is 81.2% and the remaining 18.8% is explained by variables outside the research model.*

**Keywords: Product quality, packaging, taste, price and customer satisfaction.**