

**PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN, DAN NILAI PELANGGAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA OLIVE FRIED CHIKEN**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Pada Fakultas Dan Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Ahmad Dahlan



Disusun oleh :

**DIAN UTAMI**

**NIM: 1800011126**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN YOGYAKARTA**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN, DAN NILAI PELANGGAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA OLIVE FRIED CHIKEN**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Disusun Oleh :

Dian Utami

1800011126

**PRODI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN YOGYAKARTA**

**TAHUN 2023**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Hal : persetujuan tugas akhir

Lamp : 1 bendel

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Ahmad Dahlan

Jln. Kapas 9 Semaki Yogyakarta

Setelah melaksanakan pembimbingan tugas akhir, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa tugas akhir saudara :

Nama : Dian Utami

Nim : 1800011126

Program studi : Manajemen

Judul tugas akhir : Pengaruh Harga, Kualitas Layanan, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Olive Fried Chicken

Dinyatakan telah selesai dan dapat dilakukan ujian dalam sidang pendadaran.

Yogyakarta, ...., 2023

Pembimbing



Drs. Hendro Setyuno, SE, M.Sc

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN, DAN NILAI PELANGGAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA OLIVE FRIED CHIKEN

Diajukan oleh :

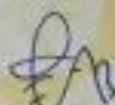
Dian Utami

1800011126

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan penguji program studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

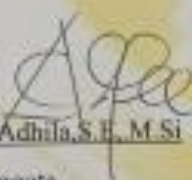
Tanggal :

Yang terdiri dari :



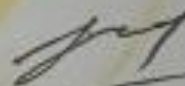
Dyah Fitriani, S.E., M.M

Ketua



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

Anggota



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

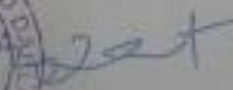
anggota

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Dan Bisnis Universitas

Ahmad Dahlan



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

NIY. 60960144


## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul : **PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN, DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA OLIVE FRIED CHIKEN** 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 akan menarik skripsi saya, selanjutnya ijazah dan gelar yang telah saya terima dari Universitas saya nyatakan gugur.

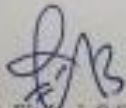
Yogyakarta, ..

Yang menyatakan



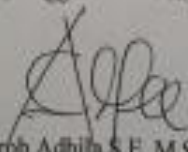
Dian Utami

Saksi 1, Ketua Tim Penguji



Dyah Fitriani, S.E., M.M

Saksi 2, Anggota Tim Penguji



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

Saksi 3, Anggota Tim Penguji



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

## PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dian Utami  
NIM : 1800011126  
Email : utamidian844@gmail.com  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program studi : Manajemen  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Harga, Kualitas Layanan, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Olive Fried Chicken

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan 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 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 dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila kemudian 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, 2023

  
Dian Utami

## PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

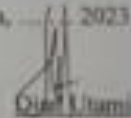
Nama : Dian Utami  
NIM : 1800011126  
Email : utamidian844@gmail.com  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program studi : Manajemen  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Harga, Kualitas Layanan, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Olive Fried Chicken

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 Respository Pusat Belajar Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, .../.../2023

  
Dian Utami

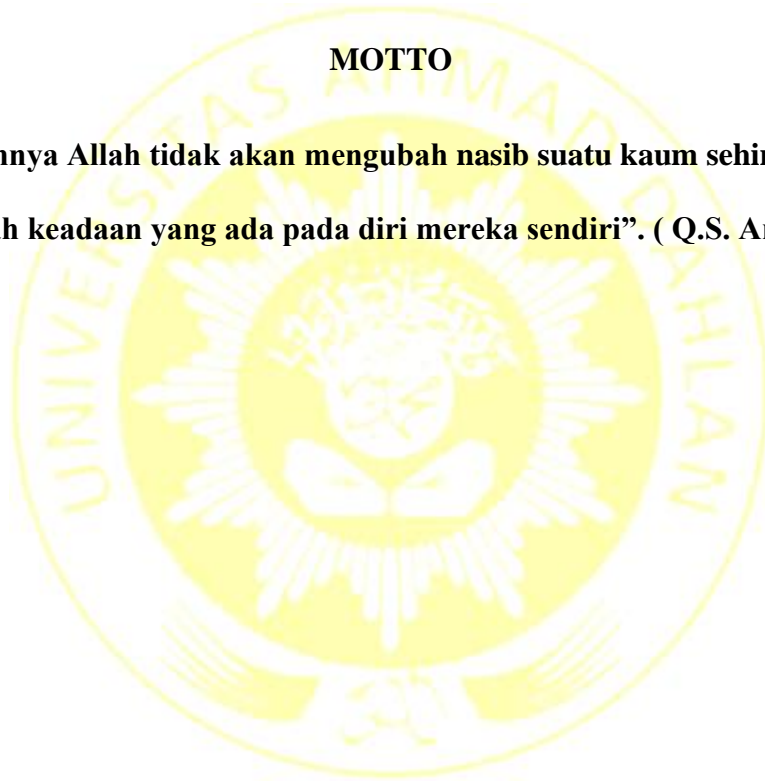
Mengetahui  
Pembimbing



Drs. Hendro Setyuno, SE, M.Sc

## **MOTTO**

**“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”. ( Q.S. Ar-ra’d :11)**





## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Segala puji bagi Allah Tuhan Yang Maha Esa, atas kehendak-Nya saya menjadi manusia yang berpikir, berilmu, bersabar, dan beriman dalam menkalani kehidupan. Alhamdulillah terimakasih ya Allah, akhirnya saya mampu dan berhasil meraih gelar Sarjana Ekonomi Universitas Ahmad Dahlan. Semoga keberhasilan ini menjadi salah satu langkah awal saya meraih cita cita. Pada kesempatan kali ini saya mengucapkan terimakasih sebanyak banyaknya kepada :

1. Bapak 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, S.E., M.Si., CIQnR. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta, yang telah memberikan dukungan dan semangat.
3. Ibu Tina Sulistiyani, S.E., M.M selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, yang selalu memberi dukungan, semangat dan motivasi selama perkuliahan.
4. Bapak Drs. Hendro Setyono, SE., M.Sc selaku pembimbing saya, terimakasih telah dengan sabar membimbing saya dalam menyelesaikan Skripsi.
5. Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Staff Fakultas Ekonomi dan bisnis UAD, terimakasih atas ilmu dan pelayanannya.
6. Bapak Darno dan Ibu Tukinem terimakasih atas semua dukungan moril, material yang telah engkau berikan. Apapun yang saya lakukan tidak akan mampu membalas jasa kalian.

7. Untuk kedua kakak laki laki ku Rianto dan Rohmat terimakasih telah medidik adikmu yang manja ini menjadi sekarang dan kedua kakak perempuan ku Marmi dan Dewi Narti, terimakasih telah memberiku semangat dan motivasi. Dian sayang kalian semua.
8. Teman teman Manajemen seangkatan, kakak tingkat, adik tingkat dan semua sahabat maupun kerabat yang telah mendoakan dan membantu terselesaikannya skripsi ini, yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu. Semoga Allah senantiasa mempermudah kalian dalam kebaikan.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan.

Atas segala bantuan dan bimbingannya serta kerjasama yang baik yang telah diberikan selama mengerjakan skripsi, maka penulis mengucapkan terimakasih dan hanya dapat memanjatkan doa semoga kebaikan tersebut dibalas dengan pahala pahala yang berlipat ganda. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Yogyakarta,

Dian Utami

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN TIDAK PLAGIAT .....	v
PERTANYAAN SETUJU AKSES .....	vi
MOTTO .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTARTABEL .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
ABSTRAK .....	xii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
Latar Belakang Masalah .....	1
1.1 Rumusan Masalah .....	3
1.2 Tujuan Penelitian .....	3
1.3 Manfaat Penelitian .....	4
BAB II LANDASAN TEORI .....	5
2. 1 Kepuasan konsumen .....	5
2.2 Harga .....	7
2.3 Kualitas Pelayanan .....	8
2.4 Nilai Pelanggan .....	11
2. Penelitian Terdahulu .....	13
2.5 Kerangka Pikir .....	14
2.6 Hipotesis Penelitian .....	14
BAB III METODE PENELITIAN .....	16
3.1 Populasi Dan Sampel Penelitian .....	16
3.2 Sumber Data .....	16
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	17
3.4 Uji Validitas Dan Rehabilitas .....	20

3.5 Metode Analisis Data .....	21
3.6 Uji Hipotesis .....	21
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>23</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	23
4.2 Hasil Dan Analisis Data .....	25
4.3 Hasil Uji Validitas Hasil Uji Rehabilitas .....	27
4.4 Penguji Hipotesis .....	28
4.5 Pembahasan Hasil Peneltian .....	32
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>34</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	

## DAFTAR TABEL

4.1. Deskripsi Usia Responden .....	24
4.2. Pendidikan Terakhir Responden .....	25
4.3. Deskripsi Penghasilan Perbulan .....	25
4.4. Hasil Pengujian Validitas .....	26
4.5. Hasil Pengujian Realibilitas .....	28
4.6. Analisis Regrensi Berganda .....	29
4.7. Uji T .....	30
4.8. Uji F .....	31
4.9. Uji Koefesiensi Determinasi Adjusted .....	32
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	
Lampiran 2 Hasil Uji SPSS .....	

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang pengaruh harga, kualitas layanan, dan nilai pelanggan terhadap kepuasan konsumen pada olive fried chicken.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pengumpulan data primer yang diperoleh dari kuisioner. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan media kuisioner. Data yang dimaksud adalah data yang diperoleh dari konsumen yang telah melakukan pembelian Olive Fried Chicken minimal 2 kali pembelian. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive Sampling*, yaitu pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu agar dapat mewakili seluruh populasi yang diteliti.

Berdasarkan hasil analisis penelitian tentang Pengaruh Harga, Kualitas Layanan, dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsuen pada Olive Fried Chicken, maka diperoleh keterangan secara simultan dari ketiga variabel independen tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Besarnya pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap kepuasan konsumen adalah 89,3%. Maka, dengan melihat besarnya pengeruh ketiga variabel tersebut menjadi perhatian khusus bagi pihak Olive fried Chicken dalam rangka meningkatkan mutu kualitas sajian makanannya.

**Kata kunci** : Harga, Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan, dan Kepuasan konsumen