

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA ROTI GEMBONG
GEDHE KOTA YOGYAKARTA**

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



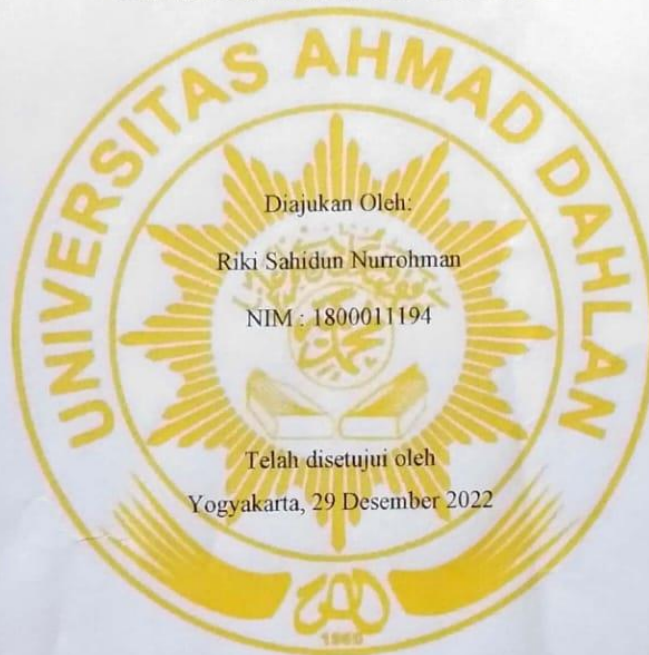
Disusun Oleh:
Riki Sahidun Nurrohman (1800011194)

**PROGAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi :

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA ROTI
GEMBONG GEDHE KOTA YOGYAKARTA**



Diajukan Oleh:

Riki Sahidun Nurrohman

NIM : 1800011194

Telah disetujui oleh

Yogyakarta, 29 Desember 2022

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, likely belonging to Dr. Sukardi, M.M.

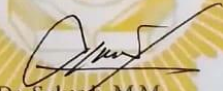
Dr. Sukardi, M.M.
NIP. 196007231987031001

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA ROTI GEMBONG GEDHE KOTA YOGYAKARTA

Diajukan Oleh:
Riki Sahidun Nurrohman
NIM : 1800011194

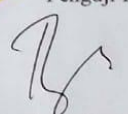
Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan Dewan Penguji Program
Studi Manajemen dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan
Yogyakarta
Tanggal: 29 Desember 2022
Yang terdiri dari:
Ketua Penguji


Dr. Sukardi, M.M.
NIP. 196007231987031001

Penguji I

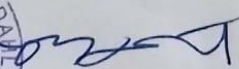

Poppy Laksita Rini, S.E., M.Sc.
NIY. 60181160

Penguji II


Bagus Gumelar, S.E., M.M.
NIY. 60160969

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan




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

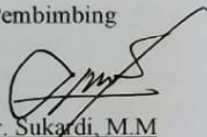
HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul **“PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA ROTI GEMBONG GEDHE KOTA 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.

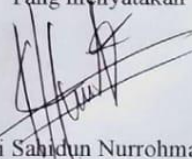
Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan hal-hal tersebut di atas yakni mengakui karya orang lain seolah-olah sebagai karya saya sendiri, maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya, selanjutnya ijazah dan gelar yang telah saya terima dari Universitas saya nyatakan gugur.

Yogyakarta, 29 Desember 2022

Pembimbing


Dr. Sukardi, M.M
NIP. 196007231987031001

Yang menyatakan


Riki Sahidun Nurrohman
NIM : 1800011194

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Riki Sahidun Nurrohman
NIM : 1800011194
E-mail : riki1800011194@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Roti Gembong Gedhe Kota Yogyakarta.

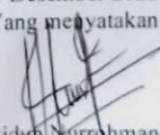
Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil Karya saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik Universitas Ahmad Dahlan maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Hasil karya saya ini murni merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali narasumber penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali narasumber penelitian dengan arahan dosen pembimbing.
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 di kemudian 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, 29 Desember 2022

Yang menyatakan


Riki Sahidun Nurrohman
NIM: 1800011194

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

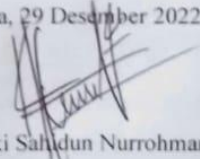
Nama : Riki Sahidun Nurrohman
NIM : 1800011194
E-mail : riki18000111.99@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Roti Gembong Gedhe Kota Yogyakarta.

Dengan ini saya menyerahkan hak sepenuhnya kepada Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses, serta melakukan pengolahan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda kotak):

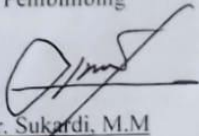
☒ Saya Mengizinkan karya tersebut digunakan ke dalam Aplikasi Repository Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 29 Desember 2022


Riki Sahidun Nurrohman
NIM: 1800011194

Mengetahui
Pembimbing


Dr. Sukardi, M.M
NIP. 196007231987031001

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 **“Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Roti Gembong Gedhe Kota Yogyakarta”**.

Skripsi ini di susun 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 kaena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang teramat besar kepada :

1. Bapak Dr.Muchlas, M.T.,selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta, yang telah memberikan 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 Univesitas Ahmad Dahlan, yang telah memberikan *support* kepada mahasiswanya.
3. Ibu Tina Sulistyani, S.E, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan, yang telah memberikan arahan dan saran kepada penulis dalam proses penyusunan proposal skripsi.

4. Ibu Candra Vionela M, 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 Sukardi, Dr., 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.

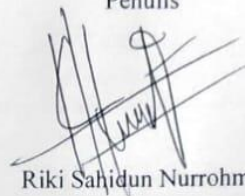
7. Kedua orang tua yang sangat saya sayangi, Bapak Selamat dan Ibu Suyarmi serta saudara perempuan ku Susi Susanti. Terimakasih untuk semua perjuangan dan doa yang menjadi motivasi penulis untuk bisa menyelesaikan tugas akhir ini.

8. 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, 29 Desember 2022

Penulis

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping letters and flourishes.

Riki Sahidun Nurrohman

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS.....	8
2. 1. Kepuasan Konsumen.....	8
2.2. Harga	14
2.3. Kualitas Produk	19
2.4. Kualitas Pelayanan	24
2.5. Penelitian Terdahulu.....	28
2.6. Kerangka Berpikir	29
2.7. Hipotesis Penelitian.....	32
2.8. Pengembangan Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 .Populasi dan Sampel Penelitian	37
3.2. Teknik Pengambilan Sampel.....	39
3.3. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	39
3.4. Definisi Operasional Variabel	40
3.5. Skala Pengukuran Variabel	43
3.6. Analisis Data	44

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	48
4.1. Sejarah Umum Perusahaan.....	48
4.2. Visi dan Misi Perusahaan	50
BAB V HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	51
5.1. Proses Pengambilan Data	51
5.2. Karakteristik Responden	52
5.3. Hasil Analisis Data	56
5.4. Pembahasan	68
BAB VI PENUTUP	71
6.1. Kesimpulan	71
6.2. Keterbatasan Penelitian	72
6.3. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN.....	77
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	77
Lampiran 2 Data Responden	84
Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas 30 Responden	86
Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas 99 Responden	97
Lampiran 5 Teknik Analisis Data.....	107
Lampiran 6 Tabulasi Data 30 Responden.....	109
Lampiran 7 Tabulasi Data 99 Responden.....	114

ABSTRAK

Dalam penelitian ini ditujukan untuk melihat pengaruh dari Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Roti Gembong Gedhe Kota Yogyakarta. Di penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Yogyakarta yang sudah pernah membeli Roti Gembong Gedhe minimal 2 kali. Sampel dalam penelitian ini adalah Sebagian masyarakat Kota Yogyakarta yang berdomisili di lima kecamatan di Kota Yogyakarta, yaitu Umbulharjo, Kotagede, Mergangsan, Gondokusuman, Kraton.

Sampel dipilih dengan Teknik *Probability Sampling* dengan menggunakan Metode *Cluster Sampling* dan didapatkan responden sebanyak 99 responden. Pengambilan data dilakukan menggunakan kuesioner yang disebarakan melalui google form.

Hasil dari penelitian uji parsial yang dilakukan menghasilkan kesimpulan bahwa variabel independent yaitu Harga (X1) dan Kualitas Produk (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen Kepuasan Konsumen (Y). Kemudian teruntuk variabel independent Kualitas Pelayanan (X3) berpengaruh tidak positif dan signifikan terhadap variabel dependen Kepuasan Konsumen (Y) pada Roti Gembong Gedhe Kota Yogyakarta.

Hasil dari penelitian uji simultan yang dilakukan menghasilkan kesimpulan bahwa variabel independent yaitu Harga (X1), Kualitas Produk (X2) dan Kualitas Pelayanan (X3) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Konsumen (Y) pada Roti Gembong Gedhe Kota Yogyakarta. Variabel independent yaitu Harga (X1), Kualitas Produk (X2) dan Kualitas Pelayanan (X3) terdapat pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Konsumen (Y) pada Roti Gembong Gedhe Kota Yogyakarta.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

