

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(STUDI KASUS PADA OLIVE FRIED CHICKEN JL. GLAGAHSARI)  
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:  
SITI FATIMAH  
NIM: 1800011241

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN YOGYAKARTA  
MARET 2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI**  
**TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**  
**(STUDI KASUS PADA OLIVE FRIED CHICKEN JL. GLAGAHSARI)**



Pembimbing

H. Rai Rake Setyawan, S.E., GD.Bus., M.SA., Ph.D.  
NIY. 60920110

28 Maret 2023

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI**  
**TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**  
**(STUDI KASUS PADA OLIVE FRIED CHICKEN JL. GLAGAHSARI)**

Diajukan Oleh

SITI FATIMAH  
NIM: 1800011241

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

Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Tanggal: 20 Maret 2023

Yang terdiri dari

  
Dr. Sukardi, M.M

NIP. 196007231987031001

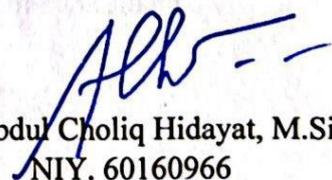
KETUA



H. Rai Rake Setyawan, S.E., GD.Bus., M.SA., Ph.D.

NIY. 60920110

ANGGOTA 1



Dr. Abdul Choliq Hidayat, M.Si.

NIY. 60160966

ANGGOTA 2

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Ahmad Dahlan



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

NIY. 60960144

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :  
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, PROMOSI  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA OLIVE  
FRIED CHICKEN JL.GLAGAHSARI)**

Ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar  
kesejanaan 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 di sebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan hal - hal tersebut di atas  
yakni mengakui karya orang lain seolah-olah 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, 28 Maret 2023  
Yang menyatakan



Siti Fatimah  
NIM: 1800011241

Saksi 1, Ketua Tim Penguji

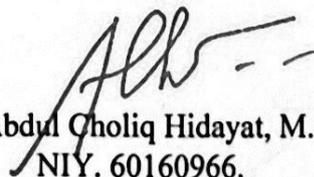


Dr. Sukardi, M.M  
NIP. 196007231987031001  
Saksi 1, Anggota Tim Penguji



H. Rai Rake Setyawan, S.E., GD.Bus., M.SA., Ph.D.  
NIY. 60920110

Saksi 2, Anggota Tim Penguji



Dr. Abdul Choliq Hidayat, M.Si.  
NIY. 60160966.

## PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Siti Fatimah  
NIM : 1800011241  
E-mail : siti1800011241@webmail.uad.ac.id  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Judul Tugas Akhir : Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan (studi kasus pada Olive Fried Chicken Jl. Glagahsari)

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diakjukan untuk mendapatkan gelar keserjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun Institusi pendidikan lain.
2. Hasil karya saya ini bukan terjemahan melainkan merupakan gagasan rumusan dan hasil pelaksanaan penelitian /implementasi saya sendiri, tan bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil refisi 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, kesuaili 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 benar 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, 28 Maret 2023  
Yang menyatakan



Siti Fatimah

NIM: 1800011241

## PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Fatimah  
NIM : 1800011241  
E-mail : [siti1800011241@webmail.uad.ac.id](mailto:siti1800011241@webmail.uad.ac.id)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Judul Tugas Akhir : Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan (studi kasus pada Oive Fried Chicken Jl. Glagahsari)

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, 28 Maret 2023



Siti Fatimah  
NIM: 1800011241

Mengetahui,

Pembimbing



H. Rai Rake Setyawan, S.E., GD.Bus., M.SA., Ph.D.

NIY. 60920110

## **MOTTO**

*“Allah tidak membebani seseorang itu melainkan dengan kesanggupannya”*

*(Q.S Al- Baqarah : 286)*

*“Jangan Pernah Berharap lebih pada Manusia”*

*(Ali Bin Abi Thalib)*

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

*Karya ini penulis persembahkan untuk keluarga khususnya orang tua saya  
tercinta Bapak Almarhum Kaspul Anwar dan Ibu Habibah yang selalu  
mendukung, memotivasi, dan mendoakan selama ini serta ketika proses penelitian  
dan penyusunan tugas akhir ini hingga dapat diselesaikan.*

*Untuk saudara – saudara saya yang selalu memberikan semangat dan menjadi  
dorongan agar saya dapat menyelesaikan skripsi.*

*Kerabat keluarga dan orang terdekatku yang selalu memberi nasehat dalam  
menyelesaikan tugas akhir ini.*

## **KATA PENGANTAR**

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

*Alhamdulillah* puji dan syukur atas nikmat yang diberikan Allah SWT yang telah memberikan karunia, rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Produk Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan (studi kasus pada Olive Fried Chicken Jl. Glagahsari)”. Penulis menyadari dalam menyelesaikan skripsi ini terdapat banyak dorongan, bantuan, dan motivasi dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Muchlas, M.T., Rektor Universitas Ahmad Dahlan, yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk menyelesaikan pendidikan tinggi di Universitas Ahmad Dahlan;
2. Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si.,CIQnR Dekan Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Ahmad Dahlan yang telah memberikan ijin penelitian;
3. Ibu Tina Sulistiyani S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta, yang telah memberikan arahan dan saran kepada penulis dalam proses penyusunan proposal skripsi;
4. Bapak Bagus Gumelar, SE, MM. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan saran kepada penulis selama proses perkuliahan;
5. Bapak H. Rai Rake Setyawan, S.E., GD.Bus., M.SA., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan, saran, dorongan, serta motivasi yang sangat luar biasa kepada penulis dalam proses penyusunan

skripsi ini;

6. Seluruh konsumen Olive Fried Chicken yang telah meluangkan waktunya dalam proses pengumpulan data;

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan, pengetahuan, dan pengalaman yang dimiliki penulis. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dan mendukung guna menyempurnakan skripsi ini. Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat dan menjadi bahan masukan bagi rekan-rekan dalam menyusun skripsi.

## DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN .....	iv
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES .....	v
MOTTO .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
ABSTRAK .....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	9
BAB II.....	10
KAJIAN TEORI.....	10
A. Landasan Teori.....	10
B. Penelitian Terdahulu .....	18
C. Pengembangan Hipotesis .....	21
D. Kerangka Penelitian .....	26
BAB III.....	27

METODE PENELITIAN.....	27
A. POPULASI DAN SAMPEL DAN TEKNIK PENGAMBILAN DATA ..	27
1. Populasi .....	27
2. Sampel.....	27
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	28
B. Jenis dan Sumber Data .....	29
C. Metode Pengumpulan Data.....	29
D. Definisi Operasional Penelitian.....	30
E. Uji Instrumen .....	32
1. Uji Validitas .....	32
2. Uji Realibilitas.....	33
F. Teknik Analisis Data.....	33
BAB IV .....	37
ANALISIS DATA .....	37
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	37
B. Karakteristik Responden .....	38
C. Hasil Analisis Data.....	41
1. Hasil Uji Instrumen .....	41
2. Hasil Teknik Analisis Data.....	45
3. Hasil Uji Hipotesis .....	47
4. Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	50
D. Pembahasan.....	51
BAB V .....	54
PENUTUP.....	54
A. Kesimpulan .....	54
B. Keterbatasan Penelitian.....	54
C. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA.....	56
LAMPIRAN.....	61

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data penilain tempat makan produk ayam Jl. Glagahsari.....	7
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	31
Tabel 3.2 Koefisien determinasi .....	36
Tabel 4.1 Penyebaran kuesioner .....	37
Tabel 4.2 Karakteristik Responden .....	38
Tabel 4.3 Hasil uji validitas Kualitas Produk ( $X_1$ ).....	41
Tabel 4.4 Hasil uji validitas Harga ( $X_2$ ) .....	42
Tabel 4.5 Hasil uji validitas Promosi ( $X_3$ ) .....	42
Tabel 4.6 Hasil uji validitas Kepuasan Pelanggan (Y) .....	43
Tabel 4.7 Hasil uji Reliabilitas.....	44
Tabel 4.8 Hasil uji regresi linear berganda .....	45
Tabel 4.9 Hasil uji t (parsial).....	47
Tabel 4.10 Hasil uji f (simultan) .....	49
Tabel 4.11 Hasil uji koefisien determinasi.....	50

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka penelitian.....	26
-------------------------------------	----

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan studi kasus pada Olive Fried Chicken Jl. Glagahsari. Pada penelitian ini terdapat 4 hipotesis yaitu, H1: Kualitas Produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan studi kasus pada Olive Fried Chicken Jl. Glagahsari H2: Harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan studi kasus pada Olive Fried Chicken Jl. Glagahsari, H3: Promosi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan studi kasus pada Olive Fried Chicken Jl. Glagahsari, H4: Kepuasan Pelanggan Harga dan Promosi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan studi kasus pada Olive Fried Chicken Jl. Glagahsari. Hipotesis ini diuji menggunakan sampel 100 responden dari konsumen Olive Fried Chicken Jl. Glagahsari. Teknik analisis data yang digunakan adalah Regresi Linear Berganda dengan aplikasi SPSS 27. Hasil penelitian menunjukkan variabel Kualitas Produk, Harga dan Promosi berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis.

***Kata Kunci*** : *Kualitas Produk, Harga, Promosi, Kepuasan Pelanggan*