

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, PRODUK
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**
(Studi Kasus Pada Resto "Anda" Sidoarjo)

SKRIPSI



Oleh:

SILVIANA

NPM. 1442010002

KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS

2018

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus Pada Resto "Anda" Sidoarjo)**

Disusun Oleh:

SILVIANA

NPM. 1442010002

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

PEMBIMBING



Dr. Nurhadi, M.Si
NIP. 196902011994031001

Mengetahui,



Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus Pada Resto "Anda" Sidoarjo)

Disusun Oleh:

SILVIANA

1442010002

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada tanggal 25 april 2018

PEMBINBING



Dr. Nurhadi, M.Si
NIP. 196902011994031001

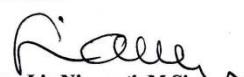
TIM PENGUJI

1) Ketua



Dr. Nurhadi, M.Si
NIP.196902011994031001

2) Sekretaris



Dra. Lia Nirawati, M.Si
NIP.196009241993032001

3) Anggota



Dra. Siti Ning Farida, M.Si
NIP. 196406291990032001

Mengetahui,

DEKAN



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya kepada penulis sehingga telah dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen” (Studi Kasus pada Resto Anda Sidoarjo)**.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar sarjana Administrasi Bisnis. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini, tidak akan berjalan lancar dan terwujud tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, maka penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada bapak **Dr. Nurhadi, M.Si** selaku dosen pembimbing yang telah berkenan memberikan petunjuk dan bimbingan sehingga penulisan skripsi ini selesai. Pada kesempatan ini, penulis juga menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Lukman Arif, M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dra. Sonja Andarini, M.Si selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur atas ilmu yang diberikan kepada penulis.

4. Orang tua dan keluarga yang memberikan doa, semangat, dukungan dan motivasi kepada penulis mulai dari awal kuliah hingga penyelesaian skripsi ini.
5. Teman-teman Administrasi Bisnis angkatan 2014 yang memberikan semangat..

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari banyak kekurangan baik dari segi teknis maupun dalam segi penyusunannya. Untuk itu, penulis senantiasa bersedia dan terbuka dalam menerima saran dan kritik yang bersifat membangun.

Besar harapan penulis agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih

Surabaya, April 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... iii

DAFTAR TABEL x

DAFTAR GAMBAR..... xii

ABSTRAKSI..... xiii

ABSTRACT xiv

BAB I PENDAHULUAN 1

 1.1 Latar Belakang 1

 1.2 Perumusan Masalah 5

 1.3 Tujuan Penelitian 6

 1.4 Manfaat Penelitian 7

BAB II LANDASAN TEORI 8

 2.1 Penelitian Terdahulu 8

 2.2 Landasan Teori..... 10

 2.2.1 Pemasaran 10

2.2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	10
2.2.1.2 Pemasaran Jasa	11
2.2.1.3 Manajemen Pemasaran	12
2.2.1.4 Konsep Pemasaran	13
2.2.1.5 Strategi Pemasaran	14
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2.2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.2.3 Tujuan Kualitas Pelayanan	18
2.2.2.4 Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan	19
2.2.3 Fasilitas	21
2.2.3.1 Pengertian Fasilitas.....	21
2.2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas	22
2.2.3.3 Indikator-Indikator Fasilitas	22
2.2.4 Produk.....	23
2.2.4.1 Pengertian Produk	23
2.2.4.2 Klasifikasi Produk	24
2.2.4.3 Atribut Produk.....	26
2.2.5 Harga.....	28
2.2.5.1 Pengertian Harga	28

2.2.5.2 Tujuan Penetapan Harga	29
2.2.5.3 Indikator Harga.....	32
2.2.5.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Harga	32
2.2.6 Perilaku Konsumen.....	33
2.2.6.1 Pengertian Perilaku Konsumen	33
2.2.6.2 Karakteristik Perilaku Konsumen	34
2.2.7 Kepuasan Konsumen	35
2.2.7.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	35
2.2.7.2 Manfaat Kepuasan Konsumen.....	36
2.2.7.3 Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	37
2.2.7.3 Tujuan Pengukuran Kepuasan Konsumen	38
2.2.7.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	39
2.2.8 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	40
2.2.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	40
2.2.5.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen	41
2.2.5.3 Pengaruh Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	42
2.2.5.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	42
2.3 Kerangka Berpikir.....	43
2.4 Hipotesis	45

BAB III METODE PENELITIAN	46
3.1 Jenis Penelitian	46
3.2 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel	46
3.2.1 Definisi Operasional	46
3.2.2 Pengukuran Variabel	48
3.3 Populasi, Sampel Dan Teknik Penarikan Sampel	49
3.3.1 Populasi	49
3.3.2 Sampel	49
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel.....	50
3.4 Teknik Pengumpulan Data	51
3.4.1 Jenis Data.....	51
3.4.2 Sumber Data	51
3.4.3 Teknik Pengumpulan Data	51
3.5 Uji Kualitas Data	52
3.5.1 Uji Validitas.....	52
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	53
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	54
3.6 Teknik Analisis Data Dan Pengujian Hipotesis	57
3.6.1 Teknik Analisis Data	57
3.6.1.1 Teknik Analisis Regresi Linier Berganda.....	57

3.6.2 Pengujian Hipotesis	58
3.6.2.1 Pengujian Secara Simultan (Uji F).....	58
3.6.2.2 Pengujian Secara Parsial (Uji T)	59
3.7 Waktu Penelitian	62
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	63
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian Dan Penyajian Data.....	63
4.1.1 Profil Resto Anda Sidoarjo.....	63
4.1.2 Struktur Organisasi	64
4.1.3 Penyajian Data.....	65
4.1.3.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	65
4.1.3.2 Deskripsi Variable Kualitas Pelayanan (X1)	67
4.1.3.3 Deskripsi Variable Fasilitas (X2).....	69
4.1.3.4 Deskripsi Variable Produk (X3)	70
4.1.3.5 Deskripsi Variable Harga (X4)	72
4.1.3.6 Deskripsi Variable Kepuasan Konsumen (Y).....	74
4.2 Uji Kualitas Data	76
4.2.1 Uji Validitas.....	76
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	79
4.2.2 Uji Asumsi Klasik	80
4.2.2.1 Uji Normalitas.....	80

4.2.2.2 Uji Multikolineritas.....	81
4.2.2.3 Uji Heterokedastisitas	82
4.2.2.4 Uji Autokorelasi.....	83
4.3 Teknik Analisis Analisis Dan Pengujian Hipotesis	84
4.3.1 Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	84
4.3.2 Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	87
4.3.3 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T)	89
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	95
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Produk Dan Harga Secara Simultan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Resto Anda Sidoarjo	95
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Secara Parsial Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Resto Anda Sidoarjo	97
4.4.1 Pengaruh Fasilitas Secara Parsial Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Resto Anda Sidoarjo.....	98
4.4.1 Pengaruh Produk Secara Parsial Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Resto Anda Sidoarjo.....	99
4.4.1 Pengaruh Harga Secara Parsial Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Resto Anda Sidoarjo.....	100
4.5 Perbandingan Hasil Penelitian	101
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	103
5.1 Kesimpulan.....	103

5.2 Saran	10
-----------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Jumlah Penjualan Resto Anda Sidoarjo	5
Tabel 2.1	Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Ini Dengan Terdahulu	9
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	65
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan	66
Tabel 4.4	Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	67
Tabel 4.5	Distribusi Jawaban Responden Variabel Fasilitas.....	69
Tabel 4.6	Distribusi Jawaban Responden Variabel Produk.....	71
Tabel 4.7	Distribusi Jawaban Responden Variabel Harga	73
Tabel 4.8	Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen	74
Tabel 4.9	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	76
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Validitas Variabel Fasilitas	77
Tabel 4.11	Hasil Pengujian Validitas Variabel Produk	77
Tabel 4.12	Hasil Pengujian Validitas Variabel Harga.....	78
Tabel 4.13	Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Konsumen	78
Tabel 4.14	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	79
Tabel 4.15	One-Sampel Kolmogorov-Smirnov Test.....	80
Tabel 4.16	Hasil Uji Multikolinieritas.....	82
Tabel 4.17	Nilai Durbin Watson.....	84
Tabel 4.18	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	85
Tabel 4.19	Hasil Uji f	87
Tabel 4.20	Hasil Perhitungan Uji t	89

Tabel 4.21 Perbandingan Hasil Penelitian 101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangaka Bepikir	44
Gambar 3.2 Kurva Uji f	60
Gambar 3.2 Kurva Uji t	62
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Resto Anda Sidoarjo	64
Gambar 4.2 Diagram Pancar Kernomalan Residu.....	81
Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	83
Gambar 4.4 Kurva Uji f	88
Gambar 4.5 Kurva Uji t (X_1)	90
Gambar 4.6 Kurva Uji t (X_2)	92
Gambar 4.7 Kurva Uji t (X_3)	93
Gambar 4.8 Kurva Uji t (X_4)	94

ABSTRAKSI

SILVIANA, 1442010002, PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS PADA RESTO ANDA SIDOARJO)

PEMBIMBING : Dr. Nurhadi M,Si

Resto Anda Sidoarjo merupakan resto lesehan, pemancingan dan outbound yang menggunakan konsep nuansa resto apung yang alami. Resto ini menyediakan beragam jenis ikan yaitu gurami, bandeng, kakap dan nila. Selain beragam jenis ikan, Resto Anda menjual jenis makanan olahan dari ayam, lele, seafood dan beragam variasi minuman. Dalam memenuhi kepuasan konsumen salah satu cara yang dilakukan Resto Anda Sidoarjo memberikan kualitas pelayanan, menyediakan fasilitas, menawarkan beragam produk dan menetapkan harga yang tujuannya untuk memenuhi kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada Resto Anda Sidoarjo.

Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah konsumen yang membeli dan mengkonsumsi pada Resto Anda Sidoarjo sebanyak 100 responden. Jenis data yang digunakan yaitu data primer. Teknik Pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan kuesioner pada konsumen pada Resto Anda Sidoarjo dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan, fasilitas, produk dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Resto Anda Sidoarjo karena $f_{hitung} = 50,513 > f_{tabel} = 2,467$. Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Resto Anda Sidoarjo karena $t_{hitung} = 3,867 > t_{tabel} = 1,985$, fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Resto Anda Sidoarjo karena $t_{hitung} = 3,990 > t_{tabel} = 1,985$, produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Resto Anda Sidoarjo karena $t_{hitung} = 5,993 > t_{tabel} = 1,985$ dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Resto Anda Sidoarjo karena $t_{hitung} = 3,700 > t_{tabel} = 1,985$.

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

ABSTRACT

SILVIANA, 1442010002, EFFECT OF QUALITY OF SERVICE, FACILITY, PRODUCTS AND PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION (CASE STUDY ON YOUR RESTO SIDOARJO)

LECTURE : Dr. Nurhadi M,Si

Resto Anda Sidoarjo is a restaurant lesehan, fishing and outbound that use the concept of natural buoy floating feel. This restaurant provides various types of fish that is gourami, milkfish, snapper and indigo. In addition to various types of fish, Resto you sell processed foods from chicken, catfish, seafood and various varaisi beverages. In fulfilling customer satisfaction one way done Resto Anda Sidoarjo provide quality services, provide facilities, offer a variety of products and set the price of the purpose to meet customer satisfaction. This study aims to analyze the variables that affect customer satisfaction on Resto Anda Sidoarjo.

Populations and samples in this study are consumers who buy and consume on Resto Anda Sidoarjo as much as 100 respondents. The type of data used is primary data. Techniques Data collection is done by providing a questionnaire on consumers on Resto Anda Sidoarjo by using purposive sampling technique. Data analysis used is multiple linear regression analysis.

The results of this study indicate that simultaneously the quality of service, facilities, products and prices have a significant effect on customer satisfaction on Resto Anda Sidoarjo because $f_{hitung} 50,513 > f_{tabel} 2,467$. Partially, service quality have significant effect to customer satisfaction at Resto Anda Sidoarjo because $t_{hitung} 3,867 > t_{tabel} 1,985$, facility have significant influence to customer satisfaction at Resto Anda Sidoarjo because $t_{hitung} 3,990 > t_{tabel} 1,985$, product have significant influence to customer satisfaction at Resto Anda Sidoarjo because $t_{hitung} 5,993 > t_{tabel} 1,985$ and price have a significant effect to customer satisfaction at Resto Anda Sidoarjo because $t_{hitung} 3,700 > t_{tabel} 1,985$.

Keywords: Service Quality, Facilities, Products, Price and Consumer Satisfaction