

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi pada Konsumen Rumah Makan Bebek Sinjay Bangkalan)**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**MOHAMMAD SYAFRI GUNAWAN**  
**NPM. 22042010258**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
SURABAYA  
2026**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi pada Konsumen Rumah Makan Bebek Sinjay Bangkalan)**

**SKRIPSI**



Oleh :

**MOHAMMAD SYAFRI GUNAWAN**  
**NPM. 22042010258**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
SURABAYA  
2026**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA KONSUMEN RUMAH MAKAN  
BEBEK SINJAY BANGKALAN)**

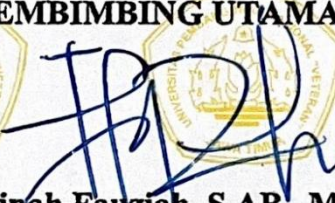
Disusun Oleh:

**MOHAMMAD SYAFRI GUNAWAN**  
NPM. 22042010258

Telah Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui

**PEMBIMBING UTAMA**

  
**Sumainah Fauziah, S.AB., M.AB**  
NIP. 199312072022032015

Mengetahui,

**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK**

  
**Prof. Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si**  
NIP: 196804182021211006

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA KONSUMEN RUMAH MAKAN  
BEBEK SINJAY BANGKALAN)**

**Disusun Oleh :**

**MOHAMMAD SYAFRI GUNAWAN**  
**NPM. 22042010258**

**Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi  
Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya Dan Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal 20 Juli 2026**

**Menyetujui**

**PEMBIMBING UTAMA**



**Sumainah Fauziah, S.AB., M.AB**  
**NIP. 199312072022032015**

**TIM PENGUJI**

**1. KETUA**



**Maharani Ikaningtyas, S.E., M.AB**  
**NPT. 21219920526338**

**2. SEKRETARIS**



**Dr. Ir. Rusdi Hidayat Nugroho, S.T., M.Si**  
**NIP. 196112241989031007**

**3. ANGGOTA**



**Sumainah Fauziah, S.AB., M.AB**  
**NIP. 199312072022032015**

**Mengetahui,**  
**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK**



**Prof.Dr. Catur Suratnoaji, S.sos., M.Si**  
**NIP. 196804182021211006**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mohammad Syafri Gunawan  
NPM : 22042010258  
Program : Sarjana (S1)  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Fakultas : Ilmu Sosial,Budaya,dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah ~~Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi~~ ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah di ajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.Saya juga menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi.Apabila dikemudian hari di temukan indikasi plagiasi pada ~~Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi~~ ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk di pergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 20 Juli 2026

Yang membuat Pernyataan



Mohammad Syafri Gunawan  
NPM.22042010258

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan puji dan syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Bebek Sinjay Bangkalan”.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Sumainah Fauziah, S.AB., M.AB. sebagai dosen pembimbing utama yang telah memberikan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, wejangan serta semangat kepada penulis. Selain itu, penulis juga mendapatkan sebuah bantuan dari berbagai orang, baik berwujud materil, moril, dan spritual. Dengan itu penulis banyak mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos., MM., MA. selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak dan Ibu dosen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan dukungan kepada penulis.
4. Kedua Orang Tua dan Saudara yang telah memberikan dukungan, doa restu serta motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Serta untuk seluruh pihak yang telah memberikan doa dan dukungan.

Penulis sadar bahwasanya dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak sekali kekurangan. Pentingnya saran dan kritik dari berbagai pihak yang penulis harapkan agar penulisan dalam Skripsi ini bisa menjadikannya sempurna. Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis serta keterbatasan penulis miliki, harapannya semoga proposal skripsi ini memberikan dampak positif bagi para pembaca dan pihak-pihak lainya yang memiliki kepentingan.

Surabaya, 20 Juli 2026

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                                                  |             |
|------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>                                  | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                                   | <b>ii</b>   |
| <b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....</b>                     | <b>iii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                       | <b>iv</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                           | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                                       | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                        | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                     | <b>xi</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                             | <b>xii</b>  |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                            | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                    | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang.....                                          | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                                         | 13          |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                                      | 14          |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                                     | 14          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>                             | <b>16</b>   |
| 2.1 Penelitian Terdahulu .....                                   | 16          |
| 2.2 Landasan Teori.....                                          | 19          |
| 2.2.1 Pemasaran .....                                            | 19          |
| 2.2.2 Harga.....                                                 | 21          |
| 2.2.3 Kualitas Produk.....                                       | 25          |
| 2.2.4 Kualitas Pelayanan.....                                    | 29          |
| 2.2.5 Kepuasan Konsumen .....                                    | 34          |
| 2.3 Hubungan Antar Variabel.....                                 | 38          |
| 2.3.1 Hubungan Harga Dengan Kepuasan Konsumen.....               | 38          |
| 2.3.2 Hubungan Kualitas Produk Dengan Kepuasan Konsumen .....    | 39          |
| 2.3.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen ..... | 40          |
| 2.4 Kerangka Berpikir.....                                       | 41          |
| 2.5 Hipotesis .....                                              | 44          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                           | <b>45</b>   |
| 3.1 Jenis Penelitian .....                                       | 45          |
| 3.2 Lokasi Penelitian.....                                       | 45          |
| 3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....           | 46          |
| 3.3.1 Definisi Operasional .....                                 | 46          |
| 3.3.2 Pengukuran Variabel .....                                  | 51          |

|               |                                                           |           |
|---------------|-----------------------------------------------------------|-----------|
| 3.4           | Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....         | 52        |
| 3.4.1         | Populasi.....                                             | 52        |
| 3.4.2         | Sampel .....                                              | 53        |
| 3.4.3         | Teknik Penarikan Sampel .....                             | 54        |
| 3.5           | Jenis Data, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....  | 55        |
| 3.5.1         | Jenis Data .....                                          | 55        |
| 3.5.2         | Teknik Pengumpulan Data .....                             | 55        |
| 3.6           | Teknik Analisis Data .....                                | 57        |
| 3.6.1         | Kualitas Data.....                                        | 58        |
| 3.6.2         | Uji Asumsi Klasik .....                                   | 60        |
| 3.6.3         | Uji Regresi Linear Berganda .....                         | 62        |
| 3.6.4         | Uji Hipotesis .....                                       | 64        |
| 3.7           | Waktu Penelitian .....                                    | 68        |
| <b>BAB IV</b> | <b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>                          | <b>69</b> |
| 4.1           | Gambaran Umum Objek Penelitian.....                       | 69        |
| 4.2           | Karakteristik Responden.....                              | 70        |
| 4.2.1         | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....            | 71        |
| 4.2.2         | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....    | 71        |
| 4.2.3         | Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....        | 72        |
| 4.2.4         | Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.. | 72        |
| 4.3           | Analisis Statistik Deskripsi Variabel.....                | 73        |
| 4.3.1         | Deskripsi Variabel Harga .....                            | 74        |
| 4.3.2         | Deskripsi Variabel Kualitas Produk .....                  | 76        |
| 4.3.3         | Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan .....               | 78        |
| 4.3.4         | Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen.....                 | 79        |
| 4.4           | Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....               | 81        |
| 4.4.1         | Hasil Uji Validitas .....                                 | 81        |
| 4.4.2         | Hasil Uji Reliabilitas .....                              | 83        |
| 4.4.3         | Uji Asumsi Klasik .....                                   | 84        |
| 4.4.4         | Analisis Regresi Linier Berganda .....                    | 88        |
| 4.4.5         | Uji Hipotesis .....                                       | 90        |
| 4.5           | Pembahasan .....                                          | 93        |

|                                                                                               |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 4.5.1 Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen..... | 93         |
| 4.5.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....                                          | 96         |
| 4.5.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen....                                 | 97         |
| 4.5.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....                            | 99         |
| 4.6 Matriks Penelitian .....                                                                  | 100        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                                                                    | <b>103</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                                                                          | 103        |
| 5.2 Saran .....                                                                               | 104        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                                                    | <b>106</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                                          | <b>109</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1 Pertumbuhan Industri Kuliner di Indonesia (2021-2025) ..... | 2  |
| Gambar 1.2 Ulasan Konsumen Rumah Makan Bebek Sinjay Bangkalan .....    | 11 |
| Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....                                     | 43 |
| Gambar 3.1 Kurva Uji Simultan (F) .....                                | 65 |
| Gambar 3.1 Kurva Uji Simultan (F) .....                                | 65 |
| Gambar 3.2 Kurva Uji t (Parsial) .....                                 | 67 |
| Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Kurva P-P Plot .....                   | 85 |
| Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                         | 87 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 3.1 Skala Likert .....                                               | 52 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                    | 71 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....          | 71 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....               | 72 |
| Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....     | 72 |
| Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Item Variabel Harga (X1) .....              | 74 |
| Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Item Variabel Kualitas Produk (X2) .....    | 76 |
| Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Item Variabel Kualitas Pelayanan (X3) ..... | 78 |
| Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Item Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....   | 80 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas .....                                       | 82 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas .....                                    | 84 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov .....                   | 85 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....                                | 86 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....                         | 88 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji F .....                                               | 90 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji t .....                                               | 91 |
| Tabel 4.17 Koefisien Determinasi.....                                      | 92 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                       |     |
|-------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Lampiran 1 Item Pernyataan Kuesioner ..... | 111 |
| Lampiran 2 Uji Reliabilitas .....                     | 114 |
| Lampiran 3 Hasil Uji Koefisien .....                  | 115 |
| Lampiran 4 Hasil Uji Multikolinearitas .....          | 116 |
| Lampiran 5 Hasil Histogram .....                      | 117 |
| Lampiran 6 Hasil Uji Normalitas .....                 | 118 |
| Lampiran 7 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test .....   | 119 |

## ABSTRAK

### **Mohammad Syafri Gunawan, Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen Rumah Makan Bebek Sinjay Bangkalan)**

Penelitian ini mengkaji pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Bebek Sinjay Bangkalan, salah satu rumah makan khas Madura yang menghadapi persaingan ketat di tengah menjamurnya usaha kuliner sejenis. Meskipun penelitian-penelitian terdahulu telah mengonfirmasi pengaruh positif ketiga variabel tersebut terhadap kepuasan konsumen pada berbagai sektor kuliner, perbedaan hasil temuan pada konteks yang berbeda-beda menjadi motivasi dilakukannya penelitian ini. Dengan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif asosiatif dan teknik purposive sampling, data dikumpulkan dari 150 responden melalui kuesioner skala Likert lima poin dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen ( $F = 39,4877$ ;  $p < 0,001$ ), dengan menjelaskan 44,79% variasi kepuasan konsumen ( $R^2 = 0,4479$ ). Pengujian secara parsial menunjukkan bahwa harga ( $\beta = 0,2202$ ;  $t = 6,996$ ;  $p < 0,001$ ), kualitas produk ( $\beta = 0,2055$ ;  $t = 6,404$ ;  $p < 0,001$ ), dan kualitas pelayanan ( $\beta = 0,2208$ ;  $t = 6,055$ ;  $p < 0,001$ ) masing-masing berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Indikator kualitas pelayanan tertinggi ditemukan pada aspek ketepatan penyajian dan penanganan keluhan konsumen, sementara ketanggapan karyawan masih menjadi area yang perlu ditingkatkan. Temuan ini menegaskan pentingnya penguatan harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan secara bersamaan sebagai mekanisme yang saling terkait dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada rumah makan berbasis kuliner khas daerah.

**Kata Kunci:** Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Regresi Linier Berganda

## ***ABSTRACT***

### **Mohammad Syafri Gunawan, The Effect of Price, Product Quality, and Service Quality on Customer Satisfaction (A Study on Consumers of Bebek Sinjay Restaurant, Bangkalan)**

*This study examines the effect of price, product quality, and service quality on customer satisfaction at Bebek Sinjay Restaurant, Bangkalan, one of the distinctive Madurese culinary establishments facing intense competition amid the proliferation of similar food businesses. Although previous studies have confirmed the positive effect of these three variables on customer satisfaction across various culinary sectors, the varying findings across different contexts serve as the motivation for this research. Using an associative quantitative research approach and purposive sampling technique, data were collected from 150 respondents through a five-point Likert scale questionnaire and analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS. The results indicate that price, product quality, and service quality simultaneously have a significant positive effect on customer satisfaction ( $F = 39.4877$ ;  $p < 0.001$ ), explaining 44.79% of the variance in customer satisfaction ( $R^2 = 0.4479$ ). Partial testing shows that price ( $\beta = 0.2202$ ;  $t = 6.996$ ;  $p < 0.001$ ), product quality ( $\beta = 0.2055$ ;  $t = 6.404$ ;  $p < 0.001$ ), and service quality ( $\beta = 0.2208$ ;  $t = 6.055$ ;  $p < 0.001$ ) each have a significant effect on customer satisfaction. The highest service quality indicators were found in the aspects of service accuracy and complaint handling, while employee responsiveness remains an area requiring improvement. These findings emphasize the importance of simultaneously strengthening price, product quality, and service quality as interrelated mechanisms for enhancing customer satisfaction in restaurants offering regional specialty cuisine.*

**Keywords:** Price, Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction, Multiple Linear Regression