

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN WARUNG  
MAKAN AYAM BETUTU MEN TEMPEH**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada**

**Universitas Pendidikan Ganesha Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Manajemen**



**Oleh:**

**ANDINA FIRRIAL NABILA**

**NIM 1917041208**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA  
2023**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS  
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK  
MENCAPAI GELAR SARJANA MANAJEMEN**

**Menyetujui,**

Pembimbing I,

*Rahutama Atidira*

Rahutama Atidira, S.T., M.M.  
NIP. 198805032018031001

Pembimbing II

*Dr. Komang Krisna Hervanda*

Dr. Komang Krisna Hervanda, S.E., M.M.  
NIP. 198309112015041001

Skripsi oleh Andina Firrial Nabila  
Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal : 05 Juli 2023

Dewan Penguji,

01<sup>n</sup> Kooprot



Rahutama Adira, S.T., M.M.  
NIP. 198805032018031001

(Ketua)



Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M.  
NIP. 198309212015041001

(Anggota)



Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si.  
NIP. 198502202010121007

(Anggota)

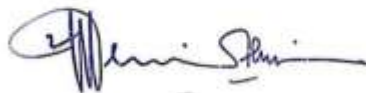
Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana manajemen

Pada:

Hari : Rabu  
Tanggal : 05 Juli 2023

Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si  
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M.  
NIP. 198309212016041001

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., Ak., CA., CPA  
NIP. 197906162002121003

## PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “ Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Warung Makan Ayam Betutu Men Tempeh” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan penipuan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 3 juni 2023

Yang membuat pernyataan



Andina Firrial Nabila  
1917041208

**MOTTO**

**”SYUKURI DAN HARGAI HAL-HAL YANG  
KAMU MILIKI”**



## PRAKATA

Puji dan Syukur Penulis Panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan rahmat-Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Warung Makan Ayam Betutu Men Tempeh”**

Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak dapat bantuan baik berupa moral dan material dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, MPd. Selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si.,Ak., CA., CPA Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si Selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha
4. Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M. M Selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen sekaligus pembimbing II yang telah memberikan arahan, petunjuk, motivasi dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
5. Rahutama Atidira, S.T., M.M Selaku pembimbing I sekaligus Dosen Pembimbing Akademik yang memberikan masukan, motivasi dan selalu bersedia membimbing dengan penuh tanggung jawab, kesabaran dan semangat telah membimbing dan mengarahkan penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
6. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di Jurusan Manajemen yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
7. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dan memberikan informasi selama perkuliahan.
8. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang bersedia membantu dan memberikan kemudahan pelayanan berupa buku-buku yang telah dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini.

9. Kedua orang tua yang penulis sayangi, Bapak (Nur sidik) dan Ibu (Halifa) serta saudara-saudara saya yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Arisa, dias, tia, wiwin, risma, dan joya yang telah senantiasa menjadi teman baik dan teman yang selalu ada untuk saya selama perkuliahan dan sampai dapat menyelesaikan perkuliahan ini dan Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Singaraja, 13 Juni 2023

Penulis





## DAFTAR ISI

PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Pembatasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN TEORI.....	9
2.1 Kepuasan Konsumen.....	9
2.1.1 Definisi Kepuasan Konsumen.....	9
2.1.2 Dimensi Kepuasan Konsumen.....	10
2.1.3. Indikator Kepuasan Konsumen.....	11
2.2 Harga.....	13
2.2.1 Definisi Harga.....	13
2.2.2 Indikator Harga.....	14
2.3 Kualitas Produk.....	15
2.3.1 Definisi Kualitas Produk.....	15
2.3.2 Indikator Kualitas Produk.....	16
2.4 Hasil Penelitian Terdahulu.....	17
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	23
2.5.1 Hubungan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	23

2.5.2 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	24
2.5.3 Hubungan Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	24
2.6 Kerangka Berfikir .....	25
2.7 Hipotesis Penelitian .....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	28
3.2 Rancangan Penelitian.....	28
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	29
3.4 Populasi Dan Sampel Penelitian .....	29
3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	30
3.6 Metode Dan Instrumen Pengumpulan Data.....	32
3.6.1 Metode Pengumpulan Data.....	32
3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	32
3.7 Metode Dan Teknik Analisis Data.....	35
3.7.1 Uji Asumsi Klasik .....	36
3.7.2 Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	38
3.7.3 Uji Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	38
3.8 Pengujian Hipotesis .....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	42
4.1 Deskripsi Data.....	42
4.2 Pengujian Asumsi .....	43
4.2.1 Uji Asumsi Klasik .....	43
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	48
4.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	50
4.5 Pengujian Hipotesis .....	51
4.5.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	51
4.5.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	52
4.5.3 Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	52
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian .....	53

4.6.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	53
4.6.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	55
4.6.3 Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	57
4.7 Keterbatasan.....	59
4.8 Implikasi .....	59
 BAB V PENUTUP.....	 61
5.1 Rangkuman .....	61
5.2 Simpulan .....	63
5.3 Saran .....	63
DAFTAR PUSTAKA .....	65
LAMPIRAN.....	70



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Karangka Berpikir .....	26
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik Histogram P-plot.....	44
Gambar 4.2 Grafik <i>scatterplot</i> .....	47



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	17
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Instrumen .....	34
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	35
Tabel 4.1 Karakteristik Data Responden .....	42
Tabel 4.2 Hasil Uji Normalitas dengan <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i> .....	45
Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolinieritas .....	46
Tabel 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Uji <i>Glejser</i> .....	48
Tabel 4.5 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi.....	51
Tabel 4.7 Hasil Uji ANOVA.....	52



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner penelitian .....	71
Lampiran 2 Tabulasi Uji Validitas dan Reliabilitas .....	75
Lampiran 3 Tabulasi Data Responden .....	78
Lampiran 4 Hasil <i>Output</i> SPSS Uji Validitas Dan Reliabilitas Sampel Penelitian .....	84
Lampiran 5 Hasil <i>Output</i> SPSS Uji Asumsi Klasik .....	90
Lampiran 6 hasil <i>Output</i> SPSS uji analisis regresi linier berganda .....	93

