

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI WARUNG MAKAN MIE AYAM DAN
BAKSO SOLO PAK DADI**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Pendidikan Ekonomi**



Oleh:

Rosita Rizqiatul Jannah

Nim. 1917011018

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2024

SKRIPSI


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

Menyetujui,

Pembimbing I,


Drs. I Nyoman Sujana, M.Si.
NIP. 196706261993031003

Pembimbing II,


Ni Wayan Ayu Santi, SPd. M.Pd
NIP 199206062020122019

Skripsi oleh Rosita Rizqiatul Jannah ini
Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji
Pada tanggal 31 Januari 2024

Dewan Penguji,



Drs. I Nyoman Sujana, M.Si.
NIP. 196706261993031003

(Ketua)



Ni Wayan Ayu Santi, S.Pd., M.Pd.
NIP. 199206062020122019

(Anggota)



Made Ary Meitriana, S.Pd., M.P.d.
NIP. 198005032006042003

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Pendidikan Ekonomi

Pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 31 Januari 2024

Mengetahui,

Ketua Ujian,



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

Sekretaris Ujian,



M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198712112018031002



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

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “**Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Warung Makan Mie Ayam dan Bakso Solo Pak Dadi**” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri, saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 10 Januari 2024

Y
yataan
METERAI
TEMPEL
4FBAKX706146025
Rosita Rizqiatul Jannah
NIM. 1917011018



MOTTO

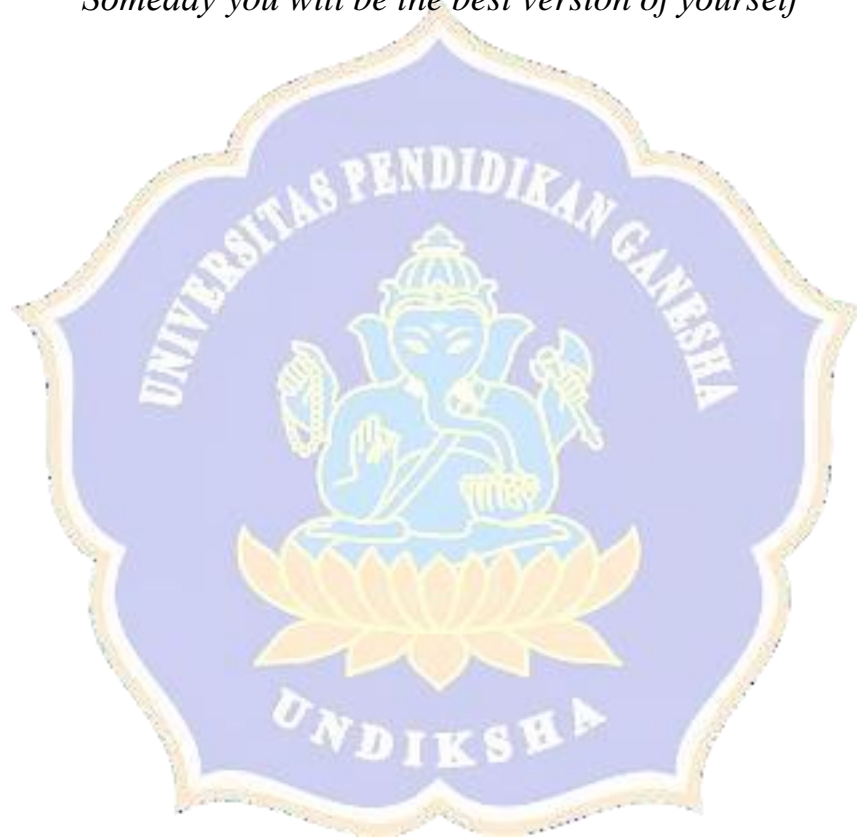
“Sesungguhnya bersamaan dengan kesusahan itu terdapat kemudahan.

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S Al-insyirah, 94:5-6)

“Kuliah itu bukan balapan atau nyari siapa yang menang, pelan-pelan
jalanin setiap prosesnya tidak ada yang instan”

“Someday you will be the best version of yourself”



PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Warung Makan Mie Ayam dan Bakso Solo Pak Dadi”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana pendidikan pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan usulan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Bapak Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd. selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Bapak M.Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd. selaku Koordinator Program Studi S1 Pendidikan Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Bapak Drs. I Nyoman Sujana, M.Si. selaku pembimbing utama yang dengan penuh perhatian dan kesabaran untuk memberikan arahan serta bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Ni Wayan Ayu Santi, S.Pd., M.Pd. selaku dosen pembimbing pendamping yang dengan sabar dan selalu meluangkan waktu untuk memberikan arahan serta bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.

7. Bapak I Putu Arya Dharmayasa, S.Pd., M.Pd. selaku dosen penelaah yang dengan sabar dan selalu meluangkan waktu untuk memberikan arahan serta bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi S1 Pendidikan Ekonomi beserta seluruh Staf di Lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
9. Teruntuk orang yang paling istimewa, bapak Surahman (alm), dan ibu Siti Mawanah (almh), ada atau tidaknya mereka disini terimakasih atas dukungan dan kasih sayang untuk penulis dalam kelancaran mengerjakan skripsi. Terimakasih telah mengajarkan penulis untuk menjadi anak yang kuat serta mandiri dalam menjalani hidup yang sangat berat, terimakasih selama hidup telah berjuang dan berkorban untuk kebahagiaan anak-anak kalian dengan penuh kesabaran dan keikhlasan yang begitu besar.
10. Untuk keluarga besar penulis, Ira Noviana, Hermansyah, Ananta Suratul Anisa, Miftahul Jannah, dan Devina Awliya Fitri, terimakasih atas support, do'a, dan kasih sayang serta perhatian yang sangat besar kepada penulis dan tidak lupa memberikan motivasi penulis agar tetap semangat melanjutkan skripsi ini hingga selesai.
11. Untuk orang yang istimewa dan teman-teman seperjuangan, terimakasih telah menemani penulis dalam segala susah senang menyelesaikan pendidikan di bangku perkuliahan ini hingga bisa mampu menyelesaikan sampai tahap akhir.
12. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

13. Terakhir, terimakasih untuk Rosita Rizqiatul Jannah karena sudah mau berjuang untuk tetap sehat sampai saat ini, terimakasih atas segala kerja kerasnya mampu melawan segala ego dan mampu mengendalikan diri dari tekanan hidup yang tidak bisa dibagi kepada siapapun. Terimakasih juga karena sudah memilih untuk tetap semangat melanjutkan penulisan tugas akhir ini, walaupun tau sesulit apapun prosesnya tapi sudah bisa menyelesaikan dengan amat baik, walaupun belum tepat waktu tapi tetaplah bangga pada diri sendiri dan hadiahkan hasil ini untuk kedua orang tua disana yang pasti bangga memiliki anak sarjana.

Penulis menyadari sepenuhnya apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Maka dari itu, demi kesempurnaan skripsi ini penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi yang membacanya untuk meningkatkan strategi pemasaran.

Singaraja, 10 Januari 2024

Rosita Rizqiatul Jannah

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	i
MOTTO	ii
PRAKATA.....	iii
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Pembatasan Masalah	10
1.4 Rumusan Masalah	11
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN TEORI.....	13
2.1 Kepuasan Konsumen	13
2.1.1. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	15
2.1.2 Indikator Kepuasan Konsumen.....	16
2.2 Harga	17
2.2.1. Indikator Harga.....	19
2.3 Kualitas Produk	21
2.3.1. Indikator Kualitas Produk	23
2.4 Hasil Penelitian Terdahulu	24
2.5 Kerangka Berpikir	30
2.6 Hipotesis Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	34
3.2 Rancangan Penelitian	34
3.3 Populasi dan Sampel.....	36

3.3.1	Populasi.....	36
3.3.2	Sampel.....	36
3.4	Jenis dan Sumber Data	37
3.4.1	Jenis Data	37
3.4.2	Sumber Data.....	38
3.5	Definisi Operasional Variabel	38
3.6	Metode Pengumpulan Data	39
3.7	Uji Instrumen Penelitian.....	40
3.7.1	Uji Validitas	41
3.7.2	Uji Reliabilitas	43
3.8	Metode dan Teknik Analisis data.....	43
3.8.1	Uji Asumsi Klasik.....	44
3.8.2	Uji Hipotesis.....	45
3.8.3	Analisis Regresi Linier Berganda	47
3.8.4	Uji Analisis Koefisien Determinasi (R)	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		49
4.1	Deskripsi Data	49
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	49
4.1.2	Uji Analisis Statistik Deskriptif.....	51
4.2	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	53
4.2.1	Uji Normalitas.....	53
4.2.2	Uji Multikolinieritas.....	55
4.2.3	Uji Heteroskedastisitas.....	56
4.3	Pengujian Hipotesis	57
4.3.1	Pengaruh Harga (X1) Terhadap Kepuasan Konsumen	57
4.3.2	Pengaruh Kualitas Produk (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen ...	58
4.3.3	Pengaruh Harga (X1) dan Kualitas Produk (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	59
4.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	60
4.5	Koefisien Determinasi (R).....	62
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian.....	63
4.6.1	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Warung Makan Mie Ayam dan Bakso Solo Pak Dadi	63

4.6.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Warung Makan Mie Ayam dan Bakso Solo Pak Dadi	65
4.6.3	Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Warung Makan Mie Ayam dan Bakso Solo Pak Dadi	66
4.7	Keterbatasan Penulisan.....	67
4.8	Implikasi.....	68
BAB V PENUTUP.....		70
5.1	Rangkuman.....	70
5.2	Simpulan.....	72
5.3	Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA		74
LAMPIRAN.....		77



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	32
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian	35
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik Histrogram P-plot	54
Gambar 4.2 Grafik <i>Scatterplot</i>	57



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu Yang Relevan	24
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	38
Tabel 3.2 Kriteria Bobot Jawaban Responden	40
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas	42
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4.1 Karakteristik Data Responden	50
Tabel 4.2 Hasil Uji Statistik Deskriptif	51
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas dengan <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Tes</i>	53
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinieritas	55
Tabel 4.5 Hasil Uji T Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	58
Tabel 4.6 Hasil Uji T Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	59
Tabel 4.7 Hasil Uji F ANOVA Statistik	60
Tabel 4.8 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi	63



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	78
Lampiran 2. Data Ordinal Kuesioner Penelitian	83
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas	86
Lampiran 4. Daftar Nama Responden Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	95
Lampiran 5. Daftar Nama Responden Penelitian	96
Lampiran 6. Data Ordinal Kuesioner Penelitian	99
Lampiran 7. Hasil Output Uji Statistik Deskriptif SPSS Statistic 23	107
Lampiran 8 Hasil Output Uji Asumsi Klasik	108
Lampiran 9 Hasil Uji Hipotesis	110
Lampiran 10 Hasil Output Analisis Regresi Linier Berganda	112
Lampiran 11 Hasil Output Koefisien Determinasi (R)	113

