

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RUMAH MAKAN  
BABI GULING COKOT SINGARAJA.**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan  
Program Sarjana Manajemen**

**Oleh**

**Kadek Yudiana  
NIM 2017041182**

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

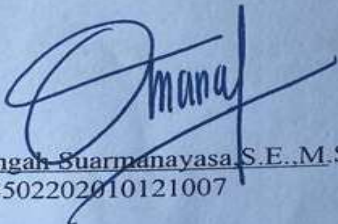
**2024**

SKRIPSI

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


Menyetujui

Pembimbing I,



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

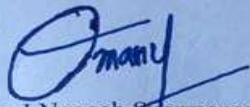
Pembimbing II,



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

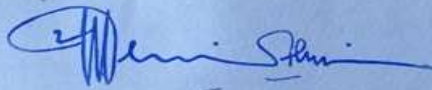
Skripsi oleh Kadek Yudiana  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 22 Juli 2024

Dewan Penguji



Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E.,MSi  
NIP. 198502201010121007

(Ketua)



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

(Anggota)



Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E.,M.M  
NIP 198505042015042001

(Anggota)

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

Pada:

Hari : Senin

Tanggal : 22 Juli 2024

Mengetahui

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,

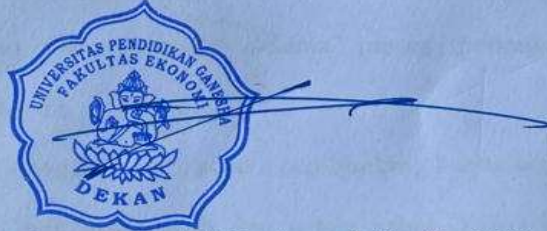


Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si  
NIP. 196810291993032001



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M  
NIP. 199106072020122017

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ekonomi



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



### PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Nama : Kadek Yudiana  
NIM : 2017041182  
Tempat, Tanggal Lahir : Singaraja, 4 November 2001  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PRESEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RUMAH MAKAN BABI GULING COKOT SINGARAJA" adalah bukan karya ilmiah orang lain, baik sebagian atau seluruhnya, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapatkan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Singaraja, 25 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Kadek Yudiana  
NIM 2017041182

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **Pengaruh Kualitas Produk Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Babi Guling Cokot Singaraja**” Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini guna untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha. Dalam menyelesaikan 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. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen yang dengan penuh tanggung jawab dan kesabaran telah membimbing dan mengarahkan penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
5. Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M., selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan masukan selama proses perkuliahan serta dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Dr. I Nengah Suarmayasa, S.E., M.Si selaku pembimbing I saya yang senantiasa dengan setulus hati, penuh tanggung jawab dan selalu sabar dalam memberikan arahan, dukungan, semangat dan juga bimbingannya dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si selaku Pembimbing II yang senantiasa memberikan masukan dan solusi, serta dengan segala ketulusan dan kesungguhan hati memberikan bimbingan, semangat dan motivasi selama penyelesaian skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu membimbing dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
9. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah membantu dalam memberikan informasi, pelayanan, dan petunjuk selama proses perkuliahan.
10. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.
11. Rumah Makan Babi Guling Cokot Singaraja yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian.
12. Keluarga Penulis yang tersayang, Alm. Wayan Ardana (Bapak), Wayan Sumasih (Ibu), Putu Yudana (Kakak Pertama), yang telah banyak memberikan motivasi, kasih sayang, pembelajaran hidup dan mendengarkan keluh kesah penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Leni Lestari S.H selaku kekasih yang selalu memberikan semangat secara tidak langsung sehingga hari-hari penulis di perkuliahan serta dalam menyusun skripsi lebih berwarna.
14. Kadek Yudiana (penulis), tentu saja terimakasih kepada diri sendiri yang telah berkorban dan berusaha untuk berada di tahap ini yang penuh tantangan di dunia perkuliahan, terimakasih tetap tegar dan semangat dalam menjalani hari-hari yang berat dan lelah dipenuhi tangis di dunia perantauan, bukan hanya hari ini saja tapi tetaplah berjuang untuk hari esok yang lebih menantang.

15. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Dalam pembuatan skripsi ini, penulis menyadari dan memohon maaf dikarenakan skripsi yang disajikan belum sepenuhnya sempurna. Oleh sebab itu, penulis berharap kritikan, saran, serta masukan dari para pembaca yang membangun sehingga nantinya dapat menyempurnakan skripsi ini dan menambah wawasan dan bermanfaat bagi semua pihak. Akhir kata penulis sampaikan terima kasih dan penulis berharap semoga skripsi yang disajikan dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi semua pihak (pembaca).





## DAFTAR ISI

Halaman

|  |            |
|--|------------|
| <b>ABSTRAK.....</b>  | <b>i</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>   | <b>ii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>   | <b>iii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>  | <b>iv</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>   | <b>v</b>   |
| <br>   |            |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>  | <b>1</b>   |
| 1.1 Latar Belakang .....   | 1          |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....   | 9          |
| 1.3 Pembatasan Masalah .....   | 9          |
| 1.4 Rumusan Masalah .....  | 9          |
| 1.5 Tujuan Penelitian.....   | 10         |
| 1.6 Manfaat Penelitian.....  | 10         |
| <br>   |            |
| <b>BAB II KAJIAN TEORI .....</b>   | <b>12</b>  |
| 2.1 Deskripsi Teoritis .....   | 12         |
| 2.1.1 Manajemen Pemasaran.....   | 12         |
| 2.1.2 Kepuasan Konsumen.....   | 15         |
| 2.1.3 Kualitas Produk.....   | 18         |
| 2.1.4 Persepsi Harga.....  | 21         |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....   | 23         |
| 2.3 Hubungan Antar Variabel .....  | 26         |
| 2.3.1 Hubungan antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.....                    | 26         |
| 2.3.2 Hubungan antara persepsi harga terhadap kepuasan konsumen.....                     | 26         |
| 2.3.3 Hubungan antara kualitas produk dan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen..... | 27         |
| 2.4 Kerangka Berfikir.....   | 28         |
| 2.5 Hipotesis.....   | 30         |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>  | <b>32</b> |
| 3.1 Rancangan Penelitian .....  | 32        |
| 3.2 Objek dan Subjek Penelitian dan Lokasi .....                                  | 32        |
| 3.3 Data dan Sumber Data.....   | 33        |
| 3.4 Sampel Penelitian.....  | 33        |
| 3.5 Instrumen Penelitian.....   | 34        |
| 3.6 Definisi Operasional Variabel.....  | 35        |
| 3.7 Teknik Analisis Data.....   | 39        |
| 3.7.1 Uji Asumsi Klasik.....  | 40        |
| 3.7.2 Uji Regresi Linier Berganda.....  | 41        |
| 3.7.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....  | 42        |
| 3.7.4 Uji Hipotesis.....  | 43        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>   | <b>46</b> |
| 4.1 Deskripsi Data.....   | 46        |
| 4.2 Pengujian Asumsi Klasik .....   | 47        |
| 4.2.1 Uji Normalitas.....   | 46        |
| 4.2.2 Uji Multikolinearitas.....  | 47        |
| 4.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....  | 47        |
| 4.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....  | 48        |
| 4.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....  | 49        |
| 4.5 Pengujian Hipotesis.....  | 50        |
| 4.5.1 Uji Simultan (Uji $f$ ).....  | 50        |
| 4.5.2 Uji Parsial (Uji $t$ ).....   | 50        |
| 4.6 Pembahasan Hasil Penelitian .....   | 50        |
| 4.6.1 Pengaruh kualitas produk dan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen..... | 50        |
| 4.6.2 Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.....                    | 53        |
| 4.6.3 Pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan konsumen.....                     | 55        |
| 4.7 Keterbatasan Penelitian .....   | 60        |
| 4.8 Implikasi.....  | 60        |

|                            |           |
|----------------------------|-----------|
| <b>BAB V PENUTUP</b> ..... | <b>62</b> |
| 5.1 Rangkuman.....         | 62        |
| 5.2 Simpulan.....          | 63        |
| 5.3 Saran.....             | 64        |



## DAFTAR TABEL

| Tabel  | Halaman |
|--|---------|
| Tabel A1.1 Pendapatan Pertahun Rumah Makan Babi Guling Cokot dan Rumah Makan Babi Guling Jik Dewa..... | 2       |
| Tabel H5.1 Kriteria Kuesioner.....   | 24      |
| Tabel H.6.1 Definisi Operasional Variabel.....   | 24      |





## DAFTAR GAMBAR

| Gambar                              | Halaman |
|-------------------------------------|---------|
| Gambar G.7.1 Kerangka Berfikir..... | 21      |



## DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran   | Halaman |
|--|---------|
| Lampiran 1. Kuesioner.....                       | 64      |
| Lampiran 2. Hasil Kuesioner.....                 | 66      |
| Lampiran 3. Hasil Olah Data SPSS.....            | 74      |
| Lampiran 4. Hasil Analisis Regresi Berganda..... | 78      |
| Lampiran 5. Dokumentasi.....                     | 79      |

