

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ROTI BOOX SINGARAJA

SKRIPSI

OLEH:

**NI PUTU AMANDA RIDIANTARI
2217041269**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1)
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**





- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR-E - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR-E
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

SKRIPSI

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

Menyetujui

Pembimbing I	Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. NIP.199112192022032010
Pembimbing II	Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc. NIP.197404122010121001



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR E - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR E
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QR Code yang terdapat pada sertifikat ini.

Skripsi oleh Ni Putu Amanda Ridiantari ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 21 Juli 2026

Dewan Penguji

Ketua	Nyoman Teja Adiastra, S.Ds., M.M. NIP.199402142024061001
Anggota	Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. NIP.199112192022032010
Anggota	Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc. NIP.197404122010121001



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen

Menyetujui

Ketua Ujian	Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. NIP.196810291993032001
Sekretaris Ujian	Made Amanda Dewanti, S.E.,M.M NIP.199106072020122017



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR E - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR E
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

PERNYATAAN

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Produk dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Roti Boox Singaraja ” beserta seluruh isinya adalah benar – benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan 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 ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.



KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas asung kertha wara nugraha dan kemudahan yang dibeikan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Kepada Ibu Made Putri Ariasih, S.Si., M.M., Bapak Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc., dan Bapak Nyoman Teja Adiastra, S.Ds., M.M., rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bimbingan, arahan, masukan, motivasi, serta waktu yang telah diberikan dengan penuh dedikasi selama proses penyusunan skripsi ini. Berkat ilmu, kesabaran, dan perhatian yang diberikan, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Kepada seluruh keluarga penulis, terima kasih yang sebesar-besarnya atas doa, kasih sayang, perhatian, serta dukungan, baik moral maupun material, yang senantiasa diberikan dengan penuh ketulusan.

Terima kasih atas semangat, motivasi, saran, dan doa yang tak henti diberikan dalam proses penulisan skripsi ini

Terima kasih

MOTTO
<SUCCESS IS NOT ABOUT LUCK, BUT ABOUT CONSISTENCY AND
PERSEVERANCE.=



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **<Pengaruh Kualitas Produk dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Roti Boox Singaraja>**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penyelesaian karya ilmiah ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. 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 Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A., selaku Ketua Jurusan Manajemen.
4. Ibu Made Amanda Dewanti, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen yang telah membantu dan memfasilitasi berbagai kebutuhan akademik.
5. Ibu Made Putri Ariasih, S.Si., M.M., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang membangun dalam penyusunan skripsi ini.

6. Bapak Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc., selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan saran, koreksi, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi.
7. Bapak Nyoman Teja Adiastra, S.Ds., M.M., selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik, saran, dan evaluasi yang sangat bermanfaat dalam penyempurnaan skripsi ini.
8. Seluruh dosen di Program Studi S1 Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan kepada penulis selama masa perkuliahan.
9. Seluruh staf dan pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha yang telah membantu kelancaran proses administrasi dari awal perkuliahan hingga penyelesaian skripsi.
10. Pihak Roti Boox Singaraja yang telah memberikan izin serta kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian.
11. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.
12. Kepada kedua orang tua penulis, I Putu Budi Parmadi dan Ida Ayu Komang Dewi Rahayu, serta adik-adik penulis, I Kadek Ganesha Diartha dan Ni Komang Amelda Radianthi, atas segala bentuk cinta, perhatian, pengorbanan, doa, serta dukungan moral dan material yang telah diberikan dengan penuh ketulusan.
13. Kepada seluruh sahabat dan teman penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tulus atas setiap doa, dukungan, motivasi, serta kebersamaan yang telah mengiringi perjalanan penulis selama penyusunan skripsi ini. Setiap bentuk perhatian

dan semangat yang diberikan menjadi bagian penting dalam proses hingga skripsi ini berhasil diselesaikan.

14. Kepada seseorang terdekat dan Istimewa penulis, yang namanya tidak disebutkan dalam skripsi ini, penulis menyampaikan terima kasih atas segala doa, perhatian, kasih sayang, serta dukungan yang telah diberikan dengan tulus.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif guna penyempurnaan karya ilmiah ini di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen pemasaran.



Singaraja, Juli 2026

Penulis

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	v
KATA PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO	vii
PRAKATA.....	viii
ABSTRAK.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Pembatasan Masalah	10
1.4 Rumusan Masalah Penelitian	11
1.5 Tujuan Penelitian	11
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	12
BAB II KAJIAN TEORI.....	13
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.1 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.2 Faktor 3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	13
2.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	14
2.2 Kualitas Produk.....	16
2.2.1 Definisi Kualitas Produk	16
2.2.2 Indikator Kualitas Produk.....	17
2.3 Persepsi Harga	18
2.3.1 Definisi Persepsi Harga	18
2.3.2 Indikator Persepsi Harga.....	18
2.4 Kajian Hasil Penelitian Yang Relevan.....	20
2.5 Hubungan Antar Variabel	22
2.5.1 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	22

2.5.2 Hubungan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	23
2.5.3 Hubungan Kualitas Produk dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	23
2.6 Kerangka Berpikir.....	24
2.7 Hipotesis Penelitian.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Rancangan Penelitian.....	26
3.2 Subjek Dan Objek Penelitian	26
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	27
3.3.1 Populasi Penelitian.....	27
3.3.2 Sampel Penelitian.....	27
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	28
3.4.1 Instrumen Variabel Terikat	29
3.4.2 Instrumen Variabel Bebas.....	32
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data.....	36
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	37
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	38
3.5.3 Analisis Linear Berganda.....	40
3.5.4 Koefisien Determinasi	41
3.6 Hipotesis Statistik	42
3.6.1 Uji t (Uji Signifikansi Pengaruh Parsial).....	42
3.6.2 Uji F (Uji Signifikansi Pengaruh Simultan).....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Deskripsi Tempat Penelitian	47
4.2 Deskripsi Data.....	47
4.2.1 Analisis Statistik Deskriptif	49
4.2.2 Analisis Karakteristik Responden.....	51
4.3 Pengujian Asumsi.....	55
4.3.1 Uji Normalitas.....	55
4.3.2 Uji Multikolinearitas	57
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	58
4.4 Pengujian Hipotesis.....	60
4.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda	60

4.4.2 Uji t	62
4.4.3 Uji F	63
4.4.4 Analisis Koefisien Determinasi	64
4.5 Pembahasan	65
4.5.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	65
4.5.2 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	67
4.5.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	69
4.6 Implikasi	72
4.6.1 Implikasi Teoritis	72
4.6.2 Implikasi Praktis	73
BAB V PENUTUP	74
5.1 Ringkasan	74
5.2 Kesimpulan	75
5.3 Saran	76
5.3.1 Saran untuk Pelaku Usaha Roti Boox Singaraja	76
5.3.2 Saran untuk Peneliti Selanjutnya	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	85



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Harga Produk Roti Boox Singaraja.....	1
Tabel 1.2 Data Penjualan Bulan Oktober 2024 3 Mei 2026	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Terikat	29
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Terikat.....	30
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Terikat	31
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Terikat.....	32
Tabel 3.5 Definisi Operasional Variabel Bebas	33
Tabel 3.6 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Bebas	34
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas	35
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas.....	36
Tabel 3.9 Kategorisasi Data	37
Tabel 4.1 Uji Analisis Statistik Deskriptif	48
Tabel 4.2 Uji Analisis Karakteristik Responden.....	50
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas.....	55
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinearitas	56
Tabel 4.5 Uji Glejser	58
Tabel 4.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	59
Tabel 4.7 Uji t.....	61
Tabel 4.8 Uji F Simultan.....	62
Tabel 4.9 Uji Koefisien Determinasi.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir Pengaruh Kualitas Produk dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	26
Gambar 4.1	Grafik <i>Normal P-Plot</i>	56
Gambar 4.2	Grafik <i>Scatterplot</i>	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Wawancara Sederhana dengan Pemilik Usaha	86
Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara Sederhana dan Penyebaran Kuesioner Awal	87
Lampiran 3. Tabulasi Data Uji Pilot.....	88
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian.....	92
Lampiran 5. Identitas Responden.....	94
Lampiran 6. Tabulasi Data	102
Lampiran 7. Hasil Olah Data SPSS.....	108
Lampiran 8. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner.....	112

