



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK,  
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI  
AYAM GEPUK ECO RAOS CABANG PLEBURAN**

**SKRIPSI**

**Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Strata 1  
Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

**Penyusun**

**Muhammad Faris Afif**

**14020215130119**

**ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2022**

**SURAT PERNYATAAN**  
**KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA\*)**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Nama Lengkap : Muhammad Faris Afif
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020215130119
3. Tempat / Tanggal Lahir : Magelang, 21 Juli 1997
4. Departemen / Program Studi : S1 Administrasi Bisnis
5. Alamat : Ngentak RT01/RW06, Sawangan, Sawangan, Kab  
Magelang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen di Ayam Gepuk Eco Raos cabang Pleburan** adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 15 Juni 2022  
Pembuat Pernyataan,



Muhammad Faris Afif  
NIM. 14020215130119

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen di Ayam Gepuk Eco Raos cabang Pleburan  
Nama Penyusun : Muhamaad Faris Afif  
NIM : 14020215130119  
Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I

Semarang, Juni 2022

Dekan



Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T  
NIP. 19640827 199001 001

Wakil Dekan I



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin  
NIP. 19690822 199403 1 003

Dosen Pembimbing:

1. Drs. Saryadi, M.Si

  
(.....)

Dosen Penguji Skripsi:

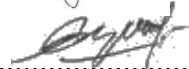
1. Riandhita Eri Werdani, S.Mb, M.Sm

  
(.....)

2. Prof, Dr. Naili Farida, M.Si

  
(.....)

3. Drs. Saryadi, M.Si

  
(.....)

## **MOTTO**

*“ Sukses berjalan dari satu kegagalan ke kegagalan yang lain, tanpa kita kehilangan semangat “  
-Abraham Lincoln-*

## **PERSEMBAHAN**

- *Allah SWT yang telah memberikan nikmat sehat dan nikmat segalanya sehingga penelitian ini dapat selesai sesuai dengan harapan.*
- *Sri Suryati dan Dodiet Tristidarto yang sudah menjadi orang tua yang kuat dan hebat, yang selalu memberikan kasih sayang, doa, semangat, bantuan, dukungan dalam proses pengerjaan skripsi ini, serta pelajaran kehidupan berharga yang telah diberikan kepada saya dan telah membiayai kuliah saya. Muhammad Inas Naufal dan Eka Rahmawati yang selalu menjadi kakak terhebat yang ada.*
- *Iswadi dan Vita yang telah membantu dalam proses perkuliahan ini*
- *Pembimbing skripsi Bapak Saryadi yang selalu sabar dalam membantu dan membimbing saya dalam setiap bimbingan serta mengajarkan arti kehidupan.*
- *Anak-anak kontrakan 15 Fauzi, Dimas, Septian, Iliyin, Ray, Ari dan Adit yang sudah mau untuk berbagi kebahagiaan layaknya di rumah sendiri.*
- *Teman-teman Niaga Pecinta Alam 15 yang memberikan keceriaan di alam bebas.*
- *Kawan – kawan Spartan Separatos dan Business on Bike, kawan terhebat yang pernah ada*
- *Bisnismaniatics yang mengajarkan kekeluargaan dan kecintaan yang luarbiasa kepada jurusan Administrasi Bisnis*

- *Galuh Puspo Rimby. Perempuan yang mendampingi saya dari SMA sampai saat ini,, yang sudah sayang dan sabar untuk tetap bersama, yang sudah mengajarkan arti kesabaran, keikhlasan, dan arti perjuangan. Terimakasih sudah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini dengan sangat sabar dan ikhlas. Terimakasih sudah mengisi hari-hari saya dengan indah. Kata-kata inipun tidak cukup untuk mengungkapkan*
- *Keluarga Administrasi Bisnis 2015 yang sudah menjadi teman, sahabat, dan keluarga dalam dunia perkuliahan ini.*

## ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan konsumen. Tipe penelitian yang digunakan adalah *explanatory research*, sampel yang diambil sebanyak 96 responden dengan kriteria pernah melakukan transaksi pembelian di Ayam Gepuk Eco Raos, berusia minimal 17 tahun, dan berdomisili di Kota Semarang baik untuk sementara maupun permanen. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Penelitian ini terdiri dari 4 variabel, 24 indikator, dan 4 hipotesis. Alat analisis yang digunakan adalah SPSS 21.0 for Windows dengan dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji koefisien korelasi, koefisien determinasi, analisis regresi sederhana dan berganda, dan uji signifikansi (uji t dan uji F).

Hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif sebesar (0,207) dan signifikan sebesar (3,778) dan koefisien determinasi 13,2%. Kualitas produk secara parsial berpengaruh positif sebesar (0,407) dan signifikan sebesar (3,399) dan koefisien determinasi 10,9%. Harga secara parsial berpengaruh positif sebesar (0,362) dan signifikan sebesar t-hitung (2,843) dan koefisien determinasi sebesar 7,9%.

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga Ayam Gepuk Eco Raos adalah baik, namun harus dilakukan perbaikan karena masih terdapat keluhan konsumen terkait kualitas pelayanan dan kualitas produk. perbaikan kualitas pelayanan utamanya yang berkaitan dengan kecepatan pelayanan, ketanggapan karyawan, kejelasan penyampaian informasi, kenyamanan ruangan dan fasilitas pendukung yang lebih tersedia. Ayam Gepuk Eco Raos juga harus melakukan peningkatan kualitas produk terutama dalam hal porsi yang disajikan serta cara penyajian makanan dan minuman kepada konsumen, serta Ayam Gepuk Eco Raos harus memperhatikan daya saing harga yang ada.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Konsumen.

## ABSTRACT

*This research aims to determine the influence of service quality, product quality, and price on customer satisfaction. The type of research used is explanatory research, a sample taken by 96 respondents with the criteria of having made a purchase transaction at Ayam Gepuk Eco Raos, at least 17 years old, and domiciled in Semarang City both temporarily and permanently. The sampling technique used is purposive sampling and the data collection technique used is a questionnaire. This study consists of 4 variables, 24 indicators, and 4 hypotheses. The analysis tool used is SPSS 21.0 for Windows with validity tests, reliability tests, correlation coefficient tests, coefficient of determination, simple and multiple regression analysis, and significance tests (t test and F test).*

*The results of this study is that the quality of service partially has a positive effect of (0.207) and significantly by (3.778) and a coefficient of determination of 13.2%. Product quality partially had a positive effect of (0.407) and significantly (3.399) and a coefficient of determination of 10.9%. The price partially had a positive effect of (0.362) and a significant effect of t-count (2.843) and a coefficient of determination of 7.9%.*

*Based on these results, it can be concluded that the quality of service, product quality, and price of Ayam Gepuk Eco Raos are good, but improvements must be made because there are still consumer complaints regarding service quality and product quality. improvement in the quality of service, especially related to the speed of service, employee responsiveness, clarity of information delivery, room comfort and more available supporting facilities. Ayam Gepuk Eco Raos must also improve product quality, especially in terms of portions served and how to serve food and drinks to consumers, and Ayam Gepuk Eco Raos must pay attention to the competitiveness of existing prices.*

*Keywords: Service Quality, Product Quality, Price, Customer Satisfaction.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan berkat, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memenuhi pendidikan Strata 1 Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro.

Saya sadar bahwa penulisan skripsi dengan judul: **“Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen di Ayam Gepuk Eco Raos cabang Pleburan”** ini tidak lepas dari adanya kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak. Berkenaan dengan hal tersebut, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Hardi Warsono, M.T.P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
2. Ibu Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos., M.Si selaku Ketua Departemen Administrasi Bisnis yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi dan membantu selama masa perkuliahan.
3. Bapak Drs. Saryadi, M.Si selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan motivasi, arahan dengan sabar dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Riandhita Eri Werdani, S.Mb., M.Sm selaku dosen pembimbing kedua dan dosen penguji yang telah memberikan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Prof. Dr. Naili Farida, M.Si selaku dosen wali yang telah membantu selama kuliah.



6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya dosen departemen Administrasi Bisnis Undip yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
7. Bapak Dewo selaku pemilik resto Ayam Gepuk Eco Raos yang telah memberikan izin dan membantu penulis dalam proses penulisan skripsi.
8. Serta berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dan tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran konstruktif sangat penulis harapkan guna tercapainya hasil yang bermanfaat bagi banyak pihak. Semoga skripsi ini memberikan manfaat nyata bagi kemajuan bersama.

Semarang, 30 Juni 2022  
Penyusun

Muhammad Faris Afif

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
SURAT PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO.....	iv
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.5 Kerangka Teori.....	8
1.6. Hipotesis.....	32
1.7. Definisi Konsep .....	33
1.8. Definisi Operasional .....	35
1.9. Metode Penelitian .....	37
BAB II GAMBARAN AYAM GEPUK ECO RAOS CABANG PLEBURAN.....	51
2.1 Sejarah Singkat Ayam Gepuk Eco Raos cabang Pleburan .....	51
2.2 Visi, Misi, dan Logo Ayam Gepuk Eco Raos cabang Pleburan .....	51
2.3 Lokasi Ayam Gepuk Eco Raos cabang Pleburan .....	53
2.4 Struktur Organisasi Ayam Gepuk Eco Raos cabang Pleburan .....	54
2.5 Sumber Daya Manusia Ayam Gepuk Eco Raos Cabang Pleburan.....	57
2.6 Identitas Responden Konsumen Ayam Gepuk Eco Raos Cabang Pleburan ...	58

<b>BAB III.....</b>	<b>65</b>
<b>3.1 Uji Validitas .....</b>	<b>66</b>
<b>3.2 Uji Reliabilitas .....</b>	<b>72</b>
<b>3.3 Variabel Kualitas Pelayanan .....</b>	<b>73</b>
<b>3.3.1 Sikap Karyawan pada Saat Memberikan Pelayanan .....</b>	<b>74</b>
<b>3.3.2 Penampilan Karyawan pada Saat Memberikan Pelayanan .....</b>	<b>76</b>
<b>3.3.3 Kecepatan Karyawan pada Saat Memberikan Pelayanan .....</b>	<b>77</b>
<b>3.3.4 Ketepatan Karyawan dalam Memberikan Pelayanan.....</b>	<b>78</b>
<b>3.3.5 Ketanggapan Karyawan dalam Memberikan Pelayanan .....</b>	<b>79</b>
<b>3.3.6 Kejelasan Informasi yang Diberikan Karyawan kepada Konsumen .....</b>	<b>81</b>
<b>3.3.7 Cara Karyawan dalam Melayani Konsumen.....</b>	<b>82</b>
<b>3.3.8 Kenyamanan Ruangan di Ayam Gepuk Eco Raos cabang Pleburan. ....</b>	<b>84</b>
<b>3.3.9 Ketersediaan Fasilitas Pendukung .....</b>	<b>85</b>
<b>3.3.10 Keragaman Menu yang Ditawarkan .....</b>	<b>86</b>
<b>3.3.11 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan di Ayam Gepuk Eco Raos cabang Pleburan .....</b>	<b>88</b>
<b>3.3.12 Kategorisasi Kualitas Pelayanan .....</b>	<b>90</b>
<b>3.4 Variabel Kualitas Produk di Ayam Gepuk Eco Raos cabang Pleburan. ...</b>	<b>93</b>
<b>3.4.1 Kekhasan Rasa Makanan dan Minuman. ....</b>	<b>94</b>
<b>3.4.2 Porsi Makanan dan Minuman yang Sesuai dengan Menu .....</b>	<b>95</b>
<b>3.4.3 Penyajian Makanan dan Minuman .....</b>	<b>97</b>
<b>3.4.4 Aroma Makanan dan Minuman.....</b>	<b>98</b>
<b>3.4.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Produk .....</b>	<b>99</b>
<b>3.4.6 Kategorisasi Variabel Kualitas Produk.....</b>	<b>100</b>
<b>3.5 Variabel Kepuasan Konsumen .....</b>	<b>110</b>
<b>3.5.1 Perasaan Konsumen tentang Pelayanan yang Diterima .....</b>	<b>110</b>
<b>3.5.2 Perasaan Konsumen tentang Fasilitas Pendukung yang Diterima .....</b>	<b>112</b>
<b>3.5.3 Perasaan Konsumen tentang Makanan yang Diterima .....</b>	<b>113</b>
<b>3.5.4 Perasaan Konsumen tentang Minuman yang Diterima.....</b>	<b>114</b>
<b>3.5.5 Keinginan Konsumen untuk Kembali.....</b>	<b>115</b>
<b>3.5.6 Tingkat Rekomendasi Konsumen kepada Calon Konsumen Lain .....</b>	<b>116</b>
<b>3.5.7 Rekapitulasi Jawaban Responden mengenai Kepuasan Konsumen ....</b>	<b>117</b>

3.5.8	Kategorisasi Kepuasan Konsumen.....	119
3.6	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ayam Gepuk Eco Raos cabang Pleburan.....	121
3.6.1.	Uji Korelasi .....	122
3.6.2.	Koefisien Determinasi .....	123
3.6.3.	Koefisien Regresi Sederhana .....	123
3.6.4.	Uji t.....	125
3.7.	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Ayam Gepuk Eco Raos cabang Pleburan.....	127
3.7.1.	Uji Korelasi .....	127
3.7.2.	Koefisien Determinasi.....	129
3.7.3.	Koefisiensi Regresi Linier Sederhana.....	129
3.8.	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen Ayam Gepuk Eco Raos 133	
3.8.1.	Uji Korelasi .....	133
3.8.2.	Koefisien Determinasi.....	134
3.8.3.	Koefisiensi Regresi Linier Sederhana.....	135
3.8.4.	Uji t.....	136
3.9.	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Ayam Gepuk Eco Raos cabang Pleburan .....	138
3.9.1.	Uji Korelasi .....	139
3.9.2.	Uji Determinasi .....	140
3.9.3.	Uji Regresi Linier Berganda .....	141
3.9.4.	Uji F.....	143
3.10.	Pembahasan .....	145
BAB IV	.....	153
PENUTUP	.....	153
4.1	Kesimpulan .....	153
4.2	Saran .....	157
DAFTAR PUSTAKA	.....	162
LAMPIRAN	.....	166

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Jenis Kelamin Responden.....	59
Tabel 2. Umur Responden.....	60
Tabel Tabel 3. Status Marital Responden .....	61
Tabel Tabel 4. Tingkat Pendidikan Responden.....	62
Tabel 5. Jenis Pekerjaan Responden.....	63
Tabel 6. Pendapatan Responden.....	64
Tabel 7. Uji Validitas variabel kualitas pelayanan .....	67
Tabel 8. Hasil uji validitas Kualitas produk (X2).....	69
Tabel 9. Hasil uji validitas Harga (X3).....	70
Tabel 10. Hasil uji validitas kepuasan konsumen.....	71
Tabel 11. Uji Reliabilitas kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan konsumen .....	72
Tabel 12. Sikap karyawan pada saat memberikan pelayanan .....	75
Tabel 13. Penampilan karyawan pada saat memberikan pelayanan.....	76
Tabel 14. Kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan.....	77
Tabel 15. Ketepatan karyawan dalam memberikan pelayanan .....	79
Tabel 16. Ketanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan .....	80
Tabel 17. Kejelasan informasi yang disampaikan karyawan kepada konsumen...	81
Tabel 18. Cara karyawan dalam melayani konsumen .....	83
Tabel 19. Kenyaman ruang di Ayam Gepuk Eco Raos cabang Pleburan.....	84
Tabel 20. Ketersediaan fasilitas pendukung.....	86
Tabel 21. Keberagaman menu yang ditawarkan .....	87
Tabel 22. Rekapitulasi jawaban responden mengenai kualitas pelayanan.....	89

Tabel 23. Kategori penilaian variable kualitas pelayanan .....	92
Tabel 24. Kekhasan rasa makanan dan minuman.....	95
Tabel 25. Penilaian porsi makanan dan minuman .....	96
Tabel 26. Cara penyajian makanan dan minuman.....	97
Tabel 27. Aroma makanan dan minuman .....	98
Tabel 28. Rekapitulasi variabel kualitas produk .....	99
Tabel 29. Kategori penilaian variabel kualitas produk .....	102
Tabel 30. Keterjangkauan harga .....	103
Tabel 31. Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk .....	104
Tabel 32. Daya saing harga .....	105
Tabel 33. Kesesuaian harga dengan manfaat .....	106
Tabel 34. Rekapitulasi variabel harga.....	107
Tabel 35. Kategori penilaian variabel Harga.....	109
Tabel 36. Perasaan konsumen tentang pelayanan yang diterima .....	111
Tabel 37. Perasaan konsumen tentang fasilitas pendukung yang diterima .....	112
Tabel 38. Perasaan konsumen tentang makanan yang diterima .....	113
Tabel 39. Perasaan konsumen terhadap minuman yang diterima .....	114
Tabel 40. Keinginan konsumen untuk kembali .....	115
Tabel 41. Tingkat rekomendasi konsumen .....	116
Tabel 42. Rekapitulasi variabel kepuasan konsumen .....	118
Tabel 43. Kategori penilaian variabel kepuasan konsumen .....	120
Tabel 44. Koefisien korelasi variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen .....	122

Tabel 45. Hasil uji regresi linier sederhana kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen .....	124
Tabel 46. Koefisien korelasi kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.....	128
Tabel 47. Hasil uji koefisiensi regresi linier sederhana.....	130
Tabel 48. Koefisien korelasi harga terhadap kepuasan konsumen .....	133
Tabel 49. Hasil uji koefisiensi regresi linier sederhana.....	135
Tabel 50. Koefisien korelasi kualitas pelayanan,kualitas produk,dan harga terhadap kepuasan konsumen .....	140
Tabel 51. Koefisien regresi liner berganda kualitas pelayanan, kualitas produk, harga terhadap kepuasan konsumen .....	142
Tabel 52. Hasil uji F.....	143

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Model Hipotesis .....	33
Gambar 2: Uji Dua Pihak .....	48
Gambar 3: Model Kurva Uji F .....	50
Gambar 4: Logo Ayam Gepuk Eco Raos.....	53
Gambar 5: Daerah penerimaan dan penolakan uji t Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen .....	126
Gambar 6: Daerah hasil penerimaan atau penolakan uji t kualitas produk terhadap kepuasan konsumen .....	132
Gambar 7: Daerah hasil penerimaan atau penolakan uji t harga terhadap kepuasan konsumen .....	138
Gambar 8: Hasil penerimaan atau penolakan uji F kualitas pelayanan dan kualitas produk .....	145



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1- KUESIONER PENELITIAN .....	166
Lampiran 2- Surat Ijin Penelitian .....	175
Lampiran 3- Karakteristik Responden .....	176
Lampiran 4- Tabel Induk .....	181
Lampiran 5- Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	186
Lampiran 6- Hasil Uji Hipotesis.....	195
Lampiran 7- Tabel r (Signifikansi 5%) .....	199
Lampiran 8- Tabel T (Signifikansi 5%) .....	203
Lampiran 9- Tabel F (Signifikansi 5%) .....	207
Lampiran 10- Hasil Uji Plagiarisme Turnitin.....	211