



**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,  
LOKASI DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA RESTORAN CEPAT SAJI KFC KUDUS**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan  
Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muria Kudus

Oleh  
**SABICHISMA ARCHILLA**  
**2014-11-248**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**2018**

**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,  
LOKASI DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA RESTORAN CEPAT SAJI KFC KUDUS**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus


Tanggal,.....

**Kudus,**

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Pembimbing 1

  
(Agung Subono, SE., M.Si)  
NIDN. 0520017602

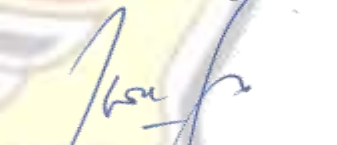
  
(Sutono, SE. MM.Ph.D)  
NIDN. 0626017003

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Pembimbing II

  
(Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM)  
NIDN. 0618066201

  
(Iwan Suroso, SE, MM)  
NIDN. 0022038001

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

*“Sesungguhnya Allah tidak akan merubah suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”(QS. Ar Rad:11)*

*“Dan bahwasannya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya”(An Najm:39).*

*“Barang siapa yang mempelajari ilmu pengetahuan yang seharusnya ditunjukkan untuk mencari ridho Allah bahkan hanya untuk mendapatkan kedudukan/kekayaan duniawi maka ia tidak akan mendapatkan baunya surga nanti pada hari kiamat (riwayat Abu Hurairah ra.)”.*

### PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT yang tak henti-hentinya memberikan kemudahan, petunjuk dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi saat ini. Dan tak lupa pula selalu bersyukur atas apa yang sudah Allah berikan kepada saya.
2. Terima Kasih untuk Ayah (alm. Ali Mulyono) yang selalu mendoakan disetiap langkah saya, meskipun kita beda dunia, namun berkat doa beliau saya bisa menyelesaikan apa yang menjadi harapan bersama.
3. Teruntuk kedua orang tua saya, terima Kasih bapak ibu ( Harsono dan Noor Istiqomah) yang selalu mendukung, memberi arahan dan nasehat-nasehat setiap hari dan terima kasih berkat doa mereka saya bisa menyelesaikan apa yang menjadi harapan kita semua.

4. Teruntuk Calon Suamiku ( Muhammad Rizki Yugo Iddaman) yang saat ini sedang bertugas jauh, terima kasih sayang berkat semangatmu, omelanmu, dan tentunya berkat doamu aku bisa menyelesaikan skripsi tepat waktu yang menjadi harapan utama kita berdua.
5. Terima kasih untuk sahabat dan teman-teman saya yang setia menemani saya, dan selalu memberikan saya semangat sampai saat ini. Dan terima kasih pula berkat doa kalian semua saya bisa menyelesaikan skripsi.
6. Terima Kasih teruntuk dosen pembimbing 1 dan 2 (Bapak Sutono,SE.,MM,Ph.D dan Bapak Iwan Suroso, SE) yang sudah mengarahkan dan memberi solusi agar cepat terselesaikannya skripsi ini.



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Cepat Saji KFC Kudus”**.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu proses penyusunan skripsi ini, terutama kepada :

1. Dr. H. Suparno, SH. MS selaku Rektor Universitas Muria Kudus yang telah memberikan ijin pada penelitian ini.
2. Bapak Dr. H. Mochamad Edris, Drs., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberikan pedoman pengarahan skripsi.
3. Bapak Agung Subono, SE.,M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus yang memberikan pengarahannya pada Program Studi Manajemen.
4. Bapak Sutono, SE. MM. Ph.D, selaku dosen pembimbing yang sudah mau bersabar membimbing saya dan meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan dalam penyusunan skripsi saya.

5. Bapak Iwan Suroso., SE, MM, selaku dosen pembimbing yang sudah sabar membimbing saya dan memberikan arahan yang baik dalam penyusunan skripsi saya.
6. Kedua orang tuaku yang senantiasa selalu memberikan kasih sayangnya, doa, nasehat, materi, semangat, serta dukungan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah membekali ilmu, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
8. Sahabat dan teman-temanku yang selalu memberikan dukungan selama ini.
9. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca umumnya.

Kudus,

2018

Penulis

Sabichisma Archilla  
NIM 201411248

**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,  
LOKASI DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA RESTORAN CEPAT SAJI KFC KUDUS**

SABICHISMA ARCHILLA  
201411248

Pembimbing 1 : Sutono, SE. MM. Ph.D  
2 : Iwan Suroso., SE, MM

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Cepat Saji KFC Kudus. Objek dalam penelitian ini adalah Restoran Cepat Saji KFC Kudus dengan sampel pada pelanggan KFC Kudus. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 166 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda disertai dengan uji t (parsial) dan uji F (serempak). Proses perhitungan menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 24.0. Hasil dari pengujian menunjukkan bahwa seluruh variabel Independen (keragaman produk, kualitas pelayanan, lokasi dan persepsi harga) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil pengujian secara berganda menunjukkan bahwa seluruh variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : keragaman produk, kualitas pelayanan, lokasi, persepsi harga, kepuasan pelanggan.

***EFFECT OF PRODUCT DIVERSITY, SERVICE QUALITY, LOCATION  
AND PERCEPTION OF PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION ON  
QUICK RESTAURANTS KFC KUDUS***

SABICHISMA ARCHILLA  
201411248

Advistor 1 : Sutono, SE. MM. Ph.D  
2 : Iwan Suroso., SE, MM

***UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS STUDY PROGRAM OF  
MANGEMENT***

***ABSTRACT***

*This study aims to determine the Effects of Product Diversity, Service Quality, Location and Price Perceptions of Customer Satisfaction at KFC Kudus Fast Food Restaurant. The object of this research is KFC Kudus Fast Food Restaurant with samples at KFC Kudus customers. This type of research is descriptive and quantitative. Sample in this research counted 166 respondents by using purposive sampling technique. The technique of data analysis using multiple linear regression analysis accompanied by t test (partial) and F test (simultaneously). The calculation process uses the help of SPSS application version 24.0. The results of the test show that all independent variables (product variety, service quality, location and price perception) partially have a positive and significant impact on customer satisfaction. Multiple test results show that all independent variables together significantly influence customer satisfaction.*

*Keywords: product diversity, service quality, location, price perception, customer satisfaction.*



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>RINGKASAN / ABSTRAKSI</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup .....	6
1.3 Perumusan Masalah .....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Manajemen Pemasaran.....	11
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	11
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	12
2.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	16
2.2.3 Indikator Kepuasan Pelanggan .....	17

2.3 Keragaman Produk .....	17
2.3.1 Pengertian Keragaman Produk .....	17
2.3.2 Indikator Keragaman Produk .....	19
2.4 Kualitas Pelayanan .....	20
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	20
2.4.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	22
2.5 Lokasi .....	23
2.5.1 Pengertian Lokasi .....	23
2.5.2 Indikator Lokasi.....	25
2.6 Persepsi Harga .....	26
2.6.1 Pengertian Persepsi Harga .....	26
2.5.2 Indikator Persepsi Harga .....	27
2.7 Pengaruh Antar Variabel .....	28
2.7.1 Pengaruh Keragaman Produk terhadap Kepuasan Pelanggan .....	28
2.7.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	28
2.7.3 Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan .....	29
2.7.4 Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan .....	29
2.8 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	30
2.9 Kerangka Pikir Teoritis .....	34
2.10 Hipotesis .....	35

### **BAB III      METODE PENELITIAN**

3.1 Rancangan Penelitian .....	37
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	37
3.2.1 Variabel Penelitian .....	37
3.2.2 Definisi Operasional Variabel .....	38
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	41
3.3.1 Data Primer.....	41
3.3.2 Data Sekunder .....	41
3.4 Populasi dan Sampel.....	42
3.4.1 Populasi .....	42
3.4.2 Sampel .....	42
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	43
3.5.1 Kuesioner.....	43
3.6 Uji Instrumen Penelitian.....	45
3.6.1 Uji Validitas.....	45
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	49
3.7 Metode Pengolahan data.....	50
3.7.1 <i>Scoring</i> .....	51
3.7.2 <i>Coding</i> .....	51
3.7.3 <i>Editing</i> .....	51
3.7.4 <i>Tabulating</i> .....	52
3.8 Metode Analisis Data .....	52
3.9 Pengujian Hipotesis .....	54

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1	Gambaran Umum KFC.....	57
4.1.1	Sejarah KFC .....	57
4.1.2	Visi, Misi KFC .....	58
4.1.3	Jenis Produk dan Layanan KFC .....	59
4.1.4	Jaringan Restoran KFC.....	60
4.2	Penyajian Data.....	60
4.2.1	Karakteristik Identitas Responden.....	60
4.2.2	Deskriptif Variabel Penelitian .....	63
4.2.2.1	Variabel Keragaman Produk ( $X_1$ ).....	63
4.2.2.2	Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) .....	64
4.2.2.3	Variabel Lokasi ( $X_3$ ) .....	65
4.2.2.4	Variabel Persepsi Harga ( $X_4$ ).....	67
4.2.2.5	Variabel Kepuasan Pelanggan .....	68
4.3	Analisis Data .....	69
4.3.1	Uji t Parsial .....	71
4.3.2	Uji Berganda.....	76
4.3.3	<i>Adjusted R Square</i> .....	77
4.4	Pembahasan .....	79

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan.....	88
5.2	Saran .....	89

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	92
-----------------------------	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Top 10 Perusahaan Restoran Fast Food di Infonesia Tahun 2015 .....	2
Tabel 3.1 $Z_{\alpha/2}$ tabel .....	43
Tabel 3.2 Data Skala Likert .....	44
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Keragaman Produk .....	46
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan.....	47
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Lokasi.....	47
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Persepsi Harga .....	48
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan....	49
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas .....	50
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	60
Tabel 4.2 Usia Responden .....	61
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden .....	62
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden .....	62
Tabel 4.5 Frekuensi Variabel Keragaman Produk .....	63
Tebel 4.6 Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan .....	65
Tabel 4.7 Frekuensi Variabel Lokasi .....	66
Tabel 4.8 Frekuensi Variabel Persepsi Harga .....	67
Tabel 4.9 Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	68
Tabel 4.10 Hasil Regresi .....	70
Tabel 4.11 Hasil Uji t .....	72

Tabel 4.12 Hasil Uji F .....	76
Tabel 4.13 Hasil <i>Ajusted R Square</i> .....	78



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Teoritis .....	35
--	----

