



**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN (STUDI KASUS KONSUMEN DI AYAM
PANGGANG PAKIS DAN KOPI KAJAR MBOK TIN)**

Skripsi

Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh :

MUHAMMAD NAUFAL HAFIDH
202011160

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
2024**



**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN (STUDI KASUS KONSUMEN DI AYAM
PANGGANG PAKIS DAN KOPI KAJAR MBOK TIN)**

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

Oleh :

MUHAMMAD NAUFAL HAFIDH
202011160

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2024**

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI KASUS KONSUMEN DI AYAM PANGGANG PAKIS DAN
KOPI KAJAR MBOK TIN)**

Nama : Muhammad Naufal Hafidh
NIM : 20201160
Program Studi : Manajemen

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

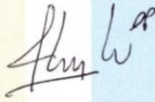
Kudus, 27 Juli 2024

Pembimbing I

Pembimbing II


Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M

NIDN.0024037701


Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M

NIDN. 0022038001

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen


Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M

NIDN. 0024037701

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI KASUS KONSUMEN DI AYAM PANGGANG PAKIS DAN
KOPI KAJAR MBOK TIN)**

Nama : Muhammad Naufal Hafidh
NIM : 20201160
Program Studi : Manajemen

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

Kudus, 2024

Mengetahui,
Ketua Program Studi


Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M
NIDN. 0024037701

Pembimbing I

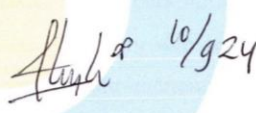

Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M
NIDN. 0024037701

Mengetahui,
Dekan




Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M
NIDN. 0616077304

Pembimbing II


Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M
NIDN. 0022038001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Cukuplah Allah menjadi penolong kami dan Allah adalah sebaik-baik pelindung” – Q.S Ali Imran: 173

PERSEMBAHAN

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menerima banyak bimbingan, dorongan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Ibu Emmy Fatimah dan Bapak Moh Thoriq sebagai orang tua penulis, terima kasih atas kasih sayang, motivasi, dukungan, semangat, usaha dan doa yang selalu diberikan kepada saya sehingga saya bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Muhammad Arief Rahman serta Muhammad Nabil Mubarak sebagai kakak penulis, terimakasih karena selalu memberikan dukungan dan menjadi inspirasi bagi penulis.
3. Silvy Kharisma Yufatika sebagai partner spesial penulis, terimakasih telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini dan telah menjadi pendamping yang selalu menemani, memberi motivasi, semangat dan dukungan kepada penulis.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah mencurahkan rahmat dan hiadayah-Nya , sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Konsumen di Ayam Panggang Pakis dan Kopi Kajar Mbok Tin)” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Keberhasilan dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si., selaku Rektor Universitas Muria Kudus
2. Dr. Ketarti Sumekar, SE., MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus
3. Noor Indah Rahmawati, SE., MM., selaku Ketua Pogram Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus dan sebagai Dosen Pembimbing 1 yang telah banyak memberi masukan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
4. Indah Dwi Prasetyaningrum, SE., MM., selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah banyak memberi masukan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus
6. Bapak Mahmud Subarkah sebagai pemilik Ayam Panggang Pakis dan Kopi Kajar Mbok Tin yang telah memberi izin kepada kepada peneliti untuk menjadikan Ayam Panggang dan Kopi Kajar Mbok Tin sebagai objek penelitian ini.
7. Konsumen Ayam Pangang Pakis dan Kopi Kajar Mbok Tin yang sudah bersedia membantu penelitian ini dengan cara mengisi kuesioner
8. Kedua orang tua penulis Ibu Emmy Fatimah dan Bapak Moh Thoriq, Bsc., yang selalu memberikan motivasi, dukungan, semangat, usaha dan doa yang selalu diberikan kepada saya sehingga saya bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Kakak penulis Muhammad Arief Rahman, SE., serta Muhammad Nabil Mubarak, A.Md. ATT III., yang selalu memberikan motivasi, dukungan kepada penulis sehingga saya bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini.
10. Partner spesial penulis Silvy Kharisma Yufatika yang telah menjadi pendamping yang selalu menemani, memberi motivasi, semangat dan dukungan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Kudus, Juli 2024
Penulis

Muhammad Naufal Hafidh
202011160

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI KASUS KONSUMEN DI AYAM PANGGANG PAKIS DAN KOPI KAJAR MBOK TIN)**

MUHAMMAD NAUFAL HAFIDH
202011160

Dosen Pembimbing 1 : Noor Indah Rahmawati, SE., MM
Dosen Pembimbing 2 : Indah Dwi Prasetyaningrum, SE., MM

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

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Studi kasus konsumen di Ayam Panggang Pakis dan Kopi Kajar Mbok Tin). Populasi pada penelitian ini adalah konsumen Ayam Panggang Pakis dan Kopi Kajar Mbok Tin yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 sampel dengan teknik pengambilan sampel purposive sampling. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Analisis data menggunakan SPSS versi 25. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen serta persepsi harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : Persepsi Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, kepuasan Konsumen

**THE INFLUENCE OF PERCEPTIONS OF PRICE, PRODUCT QUALITY
AND SERVICE QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION
(CONSUMER CASE STUDY ON AYAM PANGGANG PAKIS DAN KOPI
KAJAR MBOK TIN)**

MUHAMMAD NAUFAL HAFIDH
202011160

Advisor I : Noor Indah Rahmawati, SE., MM
Advisor II : Indah Dwi Prasetyaningrum, SE., MM

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

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of price perception, product quality, and service quality on customer satisfaction (Case study of consumers at Ayam Panggang Pakis and Kopi Kajar Mbok Tin). The population in this study consists of consumers of Ayam Panggang Pakis and Kopi Kajar Mbok Tin, the exact number of which is unknown. The sample size in this study is 100 samples, using purposive sampling technique. The method used is a quantitative method. Data analysis is conducted using SPSS version 25. Based on the research results, price perception does not have a significant effect on customer satisfaction, product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, and price perception, product quality, and service quality simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction.

Key Word : Price Percepcion, Product Quality, Service quality, Consumer Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	10
1.3 Perumusan Masalah.....	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Manfaat Penelitian.....	13
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	13
1.5.2 Manfaat Praktis	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Perilaku Konsumen	14
2.2 Kepuasan Konsumen.....	18
2.3 Persepsi Harga.....	22
2.4 Kualitas Produk	24
2.5 Kualitas Pelayanan	27
2.6 Penelitian Terdahulu	29
2.7 Pengaruh Antar Variabel.....	34
2.7.1 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	34
2.7.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	34

2.7.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen ..	35
2.7.4 Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	35
2.8 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	36
2.9 Hipotesis.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Rancangan Penelitian	39
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	39
3.2.1 Variabel Penelitian.....	39
3.2.2 Definisi Operasional Variabel	40
3.3 Jenis dan Sumber Data	43
3.3.1 Jenis Data.....	43
3.3.2 Sumber Data	44
3.4 Populasi dan Sampel	44
3.4.1 Populasi.....	44
3.4.2 Sampel	45
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	46
3.5 Pengumpulan Data	47
3.6 Pengolahan Data.....	48
3.7 Analisis Data	49
3.7.1 Uji Instrumen Penelitian	49
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	50
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda	52
3.7.4 Uji Hipotesis	52
3.7.5 Koefisien Determinasi (R^2).....	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	55
4.2 Penyajian Data.....	55
4.3 Karakteristik Responden	56
4.3.1 Jenis Kelamin Responden.....	56
4.3.2 Usia Responden	56

4.3.3 Pendidikan Terakhir.....	58
4.3.4 Pekerjaan.....	59
4.4 Tanggapan Responden terhadap Variabel Penelitian.....	59
4.4.1 Deskripsi Responden terhadap variabel Persepsi Harga.....	59
4.4.2 Deskripsi Responden terhadap variabel Kualitas Produk.....	60
4.4.3 Deskripsi Responden terhadap variabel Kualitas Pelayanan.....	61
4.4.4 Deskripsi Responden terhadap Variabel Kepuasan Konsumen..	62
4.5 Analisis Data	63
4.5.1 Uji Validitas.....	63
4.5.2 Uji Reliabilitas	65
4.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	66
4.5.4 Analisis Regresi Berganda.....	68
4.5.5 Uji Hipotesis	70
4.5.6 Koefisien Determinasi R Square	72
4.6 Pembahasan.....	73
4.6.1 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	73
4.6.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	74
4.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen ..	75
4.6.4 Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Konsumen	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN.....	87

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Data Jumlah Konsumen Ayam Panggang dan Kopi Kajar Mbok Tin Periode Januari 2023 – Januari 2024	5
Tabel 1. 2 Perbandingan Harga Produk Ayam Panggang Pakis dan Kopi Kajar Mbok Tin dengan Pesaing	7
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	56
Tabel 4. 2 Usia Responden	58
Tabel 4. 3 Pendidikan Terakhir Responden	58
Tabel 4. 4 Pekerjaan Responden	59
Tabel 4. 5 Deskripsi Responden Terhadap Persepsi Harga	60
Tabel 4. 6 Deskripsi Responden Terhadap Kualitas Produk	61
Tabel 4. 7 Deskripsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	61
Tabel 4. 8 Deskripsi Responden Terhadap Kepuasan Konsumen	62
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Persepsi Harga	63
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	63
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	64
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	65
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas	65
Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas	66
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinearitas	67
Tabel 4. 16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	67
Tabel 4. 17 Hasil Uji Regresi Berganda	69
Tabel 4. 18 Hasil Uji F	72
Tabel 4. 19 Hasil koefisien R square	73

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Rating google maps Mbok Tin dan para kompetitornya	4
Gambar 1. 2 Review harga dari konsumen	6
Gambar 1. 3 Review kualitas produk dari konsumen	8
Gambar 1. 4 Review kualitas pelayanan dari konsumen.....	9
Gambar 2. 1 Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Konsumen di Ayam Panggang Pakis dan Kopi Kajar Mbok Tin).....	37
Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	87
Lampiran 2 : Tabulasi	93
Lampiran 3 : Descriptive Statistic.....	97
Lampiran 4 : Uji Validitas Persepsi Harga	97
Lampiran 5: Uji Validitas Kualitas Produk.....	98
Lampiran 6 : Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	99
Lampiran 7 : Uji Validitas Kepuasan Konsumen	100
Lampiran 8 :Uji Reliabilitas Persepsi Harga.....	100
Lampiran 9 :Uji Reliabilitas Kualitas Produk.....	101
Lampiran 10 :Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	101
Lampiran 11 : Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen.....	101
Lampiran 12 : Uji Normalitas	101
Lampiran 13 : Uji Multikolinearitas	103
Lampiran 14 : Uji Heteroskedastisitas.....	103
Lampiran 15 : Analisis Regresi Berganda	104
Lampiran 16 : Uji Hipotesis t.....	104
Lampiran 17 : Uji Hipotesis f.....	104
Lampiran 18 : Koefisien Determinasi R^2	105
Lampiran 19 : r tabel	105
Lampiran 20 : t tabel	107
Lampiran 21 : f tabel	110
Lampiran 22 : Surat balasan izin penelitian	113
Lampiran 23 : Dokumentasi dengan Responden	114