

**ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PRODUK, HARGA DAN  
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(BUNARENDANG SURABAYA)**

**JURNAL**



Oleh :  
**MOCH HABIB KHUSAIRI ABBAS**  
NIM : 01212137

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NAROTAMA SURABAYA  
2016**

## Halaman Pengesahan Skripsi

TELAH DIUJI DAN DIPERTAHANKAN  
PADA HARI SABTU, 06 Agustus 2016

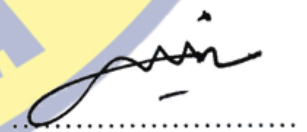
Judul Skripsi : Analisis Hubungan Kualitas Produk, Harga, Dan  
Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan  
(Bunarendang Surabaya)  
Disusun Oleh : Moch Habib Khusairi Abbas  
NIM : 01212137  
Fakultas : Ekonomi  
Prodi : Manajemen  
Perguruan Tinggi : Universitas Narotama Surabaya

Dihadapan Team Penguji :

1. Dr. Ec. R. Agus Baktiono, MM



2. I Gede Arimbawa, SE., MM.



3. Senguruh Nilowardono, SE., MSi.



## PERSETUJUAN SKRIPSI

**Analisis Hubungan Kualitas produk, Harga dan Kualitas layanan  
Terhadap Kepuasan pelanggan (Bunarendang Surabaya).**

DIAJUKAN OLEH:

MOCH HABIB KHUSAIRI ABBAS

01212137


TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING,

  
(Dr. Ec. R. Agus Baktiono, MM)

TANGGAL, *16 Agustus 2016*

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN,

  
(I Gede Arimbawa, SE., MM.)

TANGGAL, *16 Agustus 2016*

## Daftar isi

BAB I PENDAHULUAN .....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Perumusan masalah .....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Batasan penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN TERDAHULU .....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Kerangka teori .....	Error! Bookmark not defined.
2.3 kerangka berfikir .....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Pendekatan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Jenis sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Variabel dan Definisi Operasional .....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Teknik Analisis Data .....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
4.1 Deskripsi Operasional .....	Error! Bookmark not defined.
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....	Error! Bookmark not defined.
4.3 Analisis data dan Pengujian Hipotesis .....	Error! Bookmark not defined.
BAB V Kesimpulan dan Saran .....	3
5.1 Kesimpulan.....	3
5.2 Saran .....	4
DAFTAR PUSTAKA .....	Error! Bookmark not defined.

PRO PATRIA

SURABAYA

## Daftar Tabel

Table 1.1	Data	Perkembangan	Omset	Bunarendang
Surabaya.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>			
Tabel 3.1	Disain Variabel Penelitian ..... <b>Error! Bookmark not defined.</b>			
Tabel	3.2		Tingkat	Inter
Kvaloefisie.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>			
Tabel 4.1	Identifikasi Jenis Kelamin..... <b>Error! Bookmark not defined.</b>			
Tabel 4.2	Identifikasi Usia ..... <b>Error! Bookmark not defined.</b>			
Tabel 4.3	Identifikasi Tingkat Pendidikan Terakhir..... <b>Error! Bookmark not defined.</b>			
Tabel 4.4	Identifikasi Pekerjaan Atau Profesi ..... <b>Error! Bookmark not defined.</b>			
Tabel 4.5	Jawaban Responden Dalam Masing-masing Indikator..... <b>Error! Bookmark not defined.</b>			
Tabel 4.6	Variabel Kualitas Produk (X1.1) ..... <b>Error! Bookmark not defined.</b>			
Tabel 4.7	(X1.2) ..... <b>Error! Bookmark not defined.</b>			
Tabel 4.8	(X1.3) ..... <b>Error! Bookmark not defined.</b>			
Tabel 4.9	(X1.4) ..... <b>Error! Bookmark not defined.</b>			
Tabel 4.10	Variabel Harga (X2.1)..... <b>Error! Bookmark not defined.</b>			
Tabel 4.11	(X2.2) ..... <b>Error! Bookmark not defined.</b>			
Tabel 4.12	(X2.3) ..... <b>Error! Bookmark not defined.</b>			
Tabel 4.13	(X2.4) ..... <b>Error! Bookmark not defined.</b>			
Tabel 4.14	Kualitas Layanan (X3.1)..... <b>Error! Bookmark not defined.</b>			
Tabel 4.15	(X3.2) ..... <b>Error! Bookmark not defined.</b>			
Tabel 4.16	(X3.3) ..... <b>Error! Bookmark not defined.</b>			
Tabel 4.17	(X3.4) ..... <b>Error! Bookmark not defined.</b>			
Tabel 4.18	Kepuasan Pelanggan (Y.1)..... <b>Error! Bookmark not defined.</b>			
Tabel 4.19	(Y1.2) ..... <b>Error! Bookmark not defined.</b>			
Tabel 4.20	(Y1.3) ..... <b>Error! Bookmark not defined.</b>			
Tabel 4.21	(Y1.4) ..... <b>Error! Bookmark not defined.</b>			
Tabel 4.22	Uji Validitas ..... <b>Error! Bookmark not defined.</b>			
Tabel 4.23	Cronbach's Alpha if Item Deleted ..... <b>Error! Bookmark not defined.</b>			
Tabel 4.24	Uji Kolerasi Pearson Variabel Korelasi Product Momen ..... <b>Error! Bookmark not defined.</b>			
Tabel 4.25	Korelasi Pearson ..... <b>Error! Bookmark not defined.</b>			

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada semua cabang Bunarendang yang tersebar di kota Surabaya. Yang dilakukan dengan merumuskan hipotesis untuk menjawab masalah yang dirumuskan dalam pernyataan sampel yang digunakan 100 responden, jenis data yang diperlukan (kuantitatif), metode pengambilan data (primer). Teknik pengumpulan data yang diperlukan (observasi dan kuesioner). Metode pengambilan sampel menggunakan teknik slovin. Uji instrument menggunakan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas, dan Uji Korelasi Pearson/Product Momen.

Pengujian Validitas dan Reliabilitas, dan Korelasi Pearson dilakukan dengan menggunakan program SPSS 18.0. dengan menghasilkan tingkat hubungan Kualitas Produk (X1) dengan Kepuasan Pelanggan (Y) 0,157 dengan tingkat signifikan 0,118. Hubungan Harga (X2) dengan Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,083 dengan tingkat signifikan 0,413. Untuk hubungan Kualitas Layanan (X3) dengan Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,357 dengan nilai signifikan 0,000. Berdasarkan pengujian hipotesis yang dilakukan dapat diketahui bahwa Kualitas Produk memiliki hubungan yang sangat rendah dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Harga memiliki hubungan yang sangat rendah dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Kualitas Pelayanan mempunyai hubungan terhadap kepuasan Pelanggan dan memiliki signifikan.

Kata kunci : *Kualitas Produk, Harga, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan*

## BAB V

### Kesimpulan dan Saran

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian berdasar dari bab IV maka dapat ditarik sebuah kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini di peroleh dari penghitungan SPSS berdasarkan korelasi untuk variable kualitas produk (X1) dengan kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0.157 yang berarti sangat rendah. Dan variable kualitas produk (X1) tidak signifikan dengan variable kepuasan pelanggan (Y) karena nilai sig sebesar 0.118 yang berarti lebih besar dari 0,05 maka  $H_0$  diterima. Jadi dalam hal ini jika variable (X1) tidak signifikan terhadap variable (Y) maka pelaku usaha sebaiknya harus membenahi mengenai kualitas produknya. agar hal yang ingin di capai ya itu kepuasan pelanggan dapat tercapai.
2. Hasil penelitian ini di peroleh dari penghitungan SPSS berdasarkan korelasi untuk variable harga (X2) dengan kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0.083 yang berarti sangat rendah. Dan variable harga (X2) tidak signifikan dengan variable kepuasan pelanggan (Y) karena nilai sig sebesar 0.413 yang berarti lebih besar dari 0,05 maka  $H_0$  diterima. maka pelaku usaha sebaiknya harus membenahi mengenai harga agar hal yang ingin di capai yaitu kepuasan pelanggan dapat tercapai.

3. Uji Korelasi Pearson antara variabel kualitas layanan (X3) dengan variabel kepuasan pelanggan (Y). berdasarkan penghitungan SPSS diatas maka diperoleh korelasi sebesar 0.357 yang berarti rendah. Dan variable kualitas produk signifikan dengan variable kepuasan pelanggan karena nilai sig 0.000 yang berarti kurang dari 0.05 maka  $H_0$  ditolak. Maka, pelaku usaha bisa meningkatkan kualitas layanannya lebih baik lagi karena variable sudah signifikan. Karena setidaknya variable kualitas layanan sudah mencapai tujuan yang sudah di inginkan pelaku usaha. meskipun mempunyai nilai yang rendah dalam pengujiannya.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari kesimpulan di atas dapat di tarik sebuah saran sebagai berikut :

1. Kualitas produk dan harga hendaknya sering di beri perhatian untuk mencapai keinginan pemilik usahadalam mengetahui seberapa besar kepuasan pelanggan terhadap kualitas produknya. Karena dalam uji penelitian di atas yang bernilai kurang signifikan. Mungkin harus menambahi porsinya takaran atau varian produk yang lebih baik lagi dalam produknya, dan harga yang sedikit di turunkan/lebih murah. Atau juga bisa memberlakukan harga diskon.
2. Kualitas pelayanan dalam pengujian penelitian ini dinilai sudah memuaskan, karena dilihat dari nilai signifikanya dala uji korelasi pearson. jadi pemilik usaha setidaknya memberikan sedikit peningkatan untuk mencapai kepuasan



pelanggan Bunarendang Surabaya. Seperti dalam hal ini peneliti bisah menambahkan yaitu adanya order makanan melalu ojek online atau semacamnya, yang membuat para calon pelangan bisa menemukan produk makanan ini dengan cepat.

3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian selanjutnya dengan topik yang sama, tetapi lebih mempertimbangkan variable yang lain yang dapat memberikan solusi dalam hubungan kepuasan Bunarendang Surabaya.



## DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Jakarta : PT. Reneka Cipta..

Kotler Philip dan Keller Kevin Lane. *Manajemen pemasaran*. Edisi 12, jilid 1, 2009.

Kotler, Philip and Gary Amstrong. 2004. **Dasar-dasar Pemasaran Jilid 1**. Edisi 9 Jakarta : Indeks.

Kotler, Philip and Gary Amstrong. 2008. **Principles of Marketing Thirteenth Edition**. New Jersey: Pearson Education, Inc.

Kotler, manajemen pemasaran edisi 11, jilid 2 : Jakarta 2005

Nugroho. (2011). Mempersiapkan Diri Sebelum Berkomunikasi dengan Anak. <http://www.nsknugroho.com/id/hypnosis-hypnotherapyarticles/hypnotherapy-for-parenting/mempersiapkan-diri-sebelumberkomunikasi-dengan-anak.html>

Porter, M. (1980), *competitive Strategy: techniques for analyzing industries and competitors*. New York: free press.

Riduwan dan Lestari. 1997. *Statistika*. CV. Alfabeta. Bandung.

Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabet

Sugiyono, 2002. *metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.

Sujarweni. V. Wiratna. 2014 *SPSS untuk penelitian*. Yogyakarta. : pustaka baru press.

Tjiptono, F. 1999, **Strategi Pemasaran**, Yogyakarta: Andi.

Zeithaml, dan L.L. Berry, 1998, *SERVQUAL : A multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1