

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PELAYANAN, DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

**(Studi Kasus Pada Usaha Kuliner Bakso H. Sabar Yosowilangun)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk

Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Manajemen



RIMA NURMALIA OKTARI

NIM: 214121803

**PROGRAM SARJANA STRATA 1  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
WIDYAGAMA LUMAJANG**

**2018**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PELAYANAN, DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Pada Usaha  
Kuliner Bakso H. Sabar Yosowilangun)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, pelayanan dan harga secara parsial dan bersama-sama terhadap kepuasan konsumen. Dengan kualitas produk, pelayanan dan harga sebagai variable independen dan kepuasan pelanggan sebagai variable dependen. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan bakso yang pernah makan di bakso H. Sabar dengan sampel berjumlah 40 orang. Analisis data yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda, uji instrument dan uji asumsi klasik. Hasil penelitian kualitas produk memiliki nilai t hitung 2,685 ( sig. 0,011 < 0,05) pelayanan memiliki nilai t hitung 1,139 ( sig. 0,262 > 0,05) harga memiliki nilai t hitung 0,385 (sig. 0,702 > 0,05) yang menunjukkan bahwa kualitas produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan pelayanan dan harga secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Serta secara bersama-sama kualitas produk, pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dibuktikan dengan besar F hitung sebesar 4,472 dengan nilai sig. F (0,009 < 0,05).

**Kata Kunci: Kualitas Produk, Pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen.**

***EFFECT OF QUALITY PRODUCTS, SERVICES, AND PRICE ON  
CUSTOMER SATISFACTION  
(Case Study on Meatballs Culinary Business H. Sabar Yosowilangun)***

***ABSTRACT***

*The purpose of this research is to examine effect of product quality, service and price partially and together towards to the customer satisfaction. product quality, service and price as independenvariabel and customer satisfaction as dependenvariabel. Types of this research is quantitative, population on this research is the meetballs that had eaten in the meetbals H. Sabar with the sample is forty people. Data analysis that used is multiple linear regression, instrumens test and classic assumption test.*

*The result of research product quality have t value 2,685 ( sig. 0,011 < 0,05)service have t value 1,139 ( sig. 0,262 > 0,05) pricehave t value 0,385 ( sig. 0,702 > 0,05). Showed that product quality partially significant effect on the customer satisfaction, while service and price partially not significant effect on the customer satisfaction. And togetherproduct quality, service and price take significant effect on customer satisfaction. This is Evidence by  $F_{4,472}$ (sig0,009 < 0,05).*

***Keywords : Product quality, service, price and customer satisfaction.***