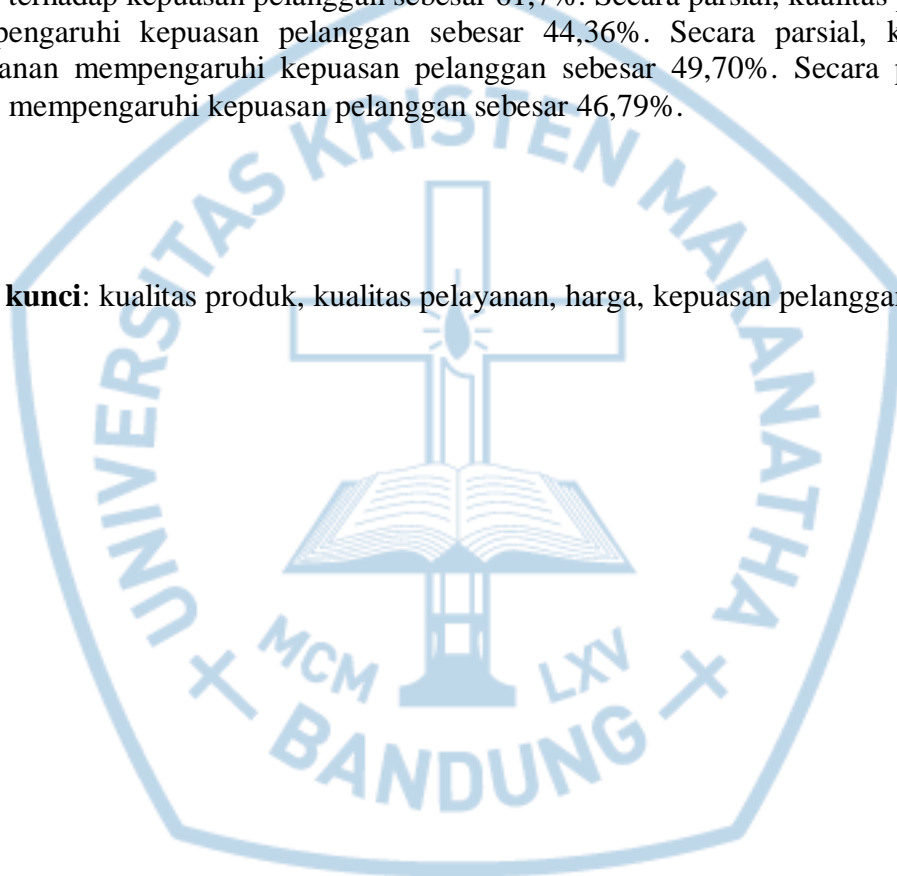


ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan di industri restoran. Data dikumpulkan dengan survei. Peneliti menyebarkan empat ratus kuesioner. Sebanyak tiga ratus sembilan puluh dua kuesioner kembali. Tiga puluh enam responden dibuang karena tidak menjawab kuesioner dengan lengkap. Teknik analisis data yang digunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh simultan kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan sebesar 61,7%. Secara parsial, kualitas produk mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 44,36%. Secara parsial, kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 49,70%. Secara parsial, harga mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 46,79%.

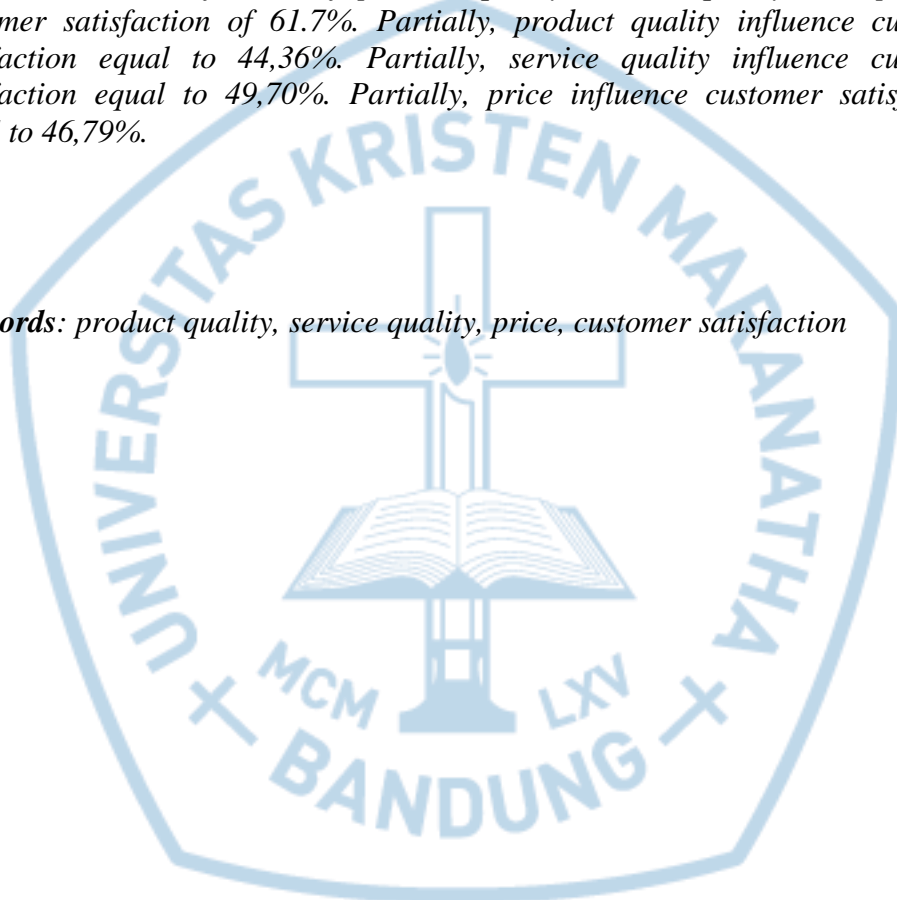
Kata kunci: kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, kepuasan pelanggan



ABSTRACT

This study was conducted to examine the effect of product quality, service quality, and price on customer satisfaction in the restaurant industry. Data collected by survey. Researchers distributed four hundred questionnaires. Three hundred and ninety-two questionnaires returned. Thirty-six respondents were discarded because they did not answer the questionnaire completely. Data analysis technique used multiple linear regression analysis. The results showed that there was simultaneous influence of product quality, service quality, and price to customer satisfaction of 61.7%. Partially, product quality influence customer satisfaction equal to 44,36%. Partially, service quality influence customer satisfaction equal to 49,70%. Partially, price influence customer satisfaction equal to 46,79%.

Keywords: *product quality, service quality, price, customer satisfaction*



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GRAFIK	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 Pemasaran	12
2.2 Manajemen Pemasaran	12
2.3 Bauran Pemasaran	13

2.4 Produk	14
2.4.1 Konsep Produk	14
2.4.2 Klasifikasi Produk	15
2.4.3 Hierarki Produk	17
2.4.4 Kualitas Produk	19
2.4.5 Dimensi Kualitas Produk	19
2.5 Jasa	24
2.5.1 Kategori Bauran Jasa	24
2.5.2 Ciri-ciri Jasa	26
2.5.3 Kualitas Pelayanan	27
2.5.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	27
2.6 Harga	29
2.6.1 Tujuan Penetapan Harga	29
2.6.2 Metode Penetapan Harga	31
2.6.3 Indikator Harga	32
2.7 Perilaku Konsumen	32
2.7.1 Karakteristik yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	33
2.7.2 Proses Keputusan Pembelian: Model Lima Tahap	36
2.8 Kepuasan Pelanggan	38
2.8.1 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	38
2.8.2 Tujuan Pengukuran Kepuasan Pelanggan	39
2.8.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	39
2.9 Riset Empiris	42
2.10 Rerangka Pemikiran	46
2.11 Pengembangan Hipotesis	47
2.11.1 Penelitian Terdahulu	47
2.11.2 Pengembangan Hipotesis	47

BAB III METODE PENELITIAN	50
3.1 Jenis Penelitian	50
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	50
3.3 Definisi Operasional Variabel	51
3.4 Teknik Pengumpulan Data	54
3.5 Teknik Analisis Data	55
3.5.1 Uji Instrumen	55
3.5.1.1 Uji Validitas	55
3.5.1.2 Uji Reliabilitas	55
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	56
3.5.2.1 Uji Normalitas	56
3.5.2.2 Uji Multikolinieritas	56
3.5.2.3 Uji Heteroskedastisitas	56
3.5.3 Uji Regresi Linier Berganda	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Hasil Penelitian	58
4.1.1 Gambaran Umum Responden	58
4.1.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
4.1.1.2 Responden Berdasarkan Usia	58
4.1.1.3 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Produk (X1)	59
4.1.1.4Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	61
4.1.1.5Tanggapan Responden terhadap Variabel Harga (X3)	63
4.1.1.6Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	64
4.1.2 Hasil Uji Instrumen	65
4.1.2.1 Uji Validitas	65

4.1.2.2 Uji Reliabilitas	66
4.1.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	70
4.1.3.1 Uji Normalitas	70
4.1.3.2 Uji Multikolinieritas	71
4.1.3.3 Uji Heteroskedastisitas	72
4.1.4 Uji Hipotesis	74
4.1.4.1 Uji Hipotesis Simultan dan Parsial	74
4.1.4.2 Analisis Persamaan Regresi	76
4.1.4.3 Korelasi	77
4.1.4.4 Besar Pengaruh secara Simultan	78
4.2 Pembahasan	78
BAB V PENUTUP	81
5.1 Kesimpulan	81
5.2 Implikasi Manajerial	82
5.3 Keterbatasan Penelitian dan Saran	83
5.3.1 Keterbatasan Penelitian	83
5.3.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	87
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURRICULUM VITAE</i>)	104

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Rerangka Teori	45
Gambar 2.2 Rerangka Pemikiran	46
Gambar 2.3 Model Hipotesis	49



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Riset Empiris	42
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	51
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	59
Tabel 4.3 Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel X1	59
Tabel 4.4 Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel X2	61
Tabel 4.5 Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel X3	63
Tabel 4.6 Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Y	64
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas	65
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk	67
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk 2	67
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	67
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan 2	68
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Harga	69
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Harga 2	69
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	69
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan 2	70
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas	71
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinieritas	72
Tabel 4.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas	73
Tabel 4.19 Hasil Uji Hipotesis Simultan	75
Tabel 4.20 Hasil Uji Hipotesis Parsial	75
Tabel 4.21 Korelasi	77
Tabel 4.22 <i>Model Summary</i>	78

DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik I Hasil Uji Heteroskedastisitas	74



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Kuesioner	87
Lampiran B Hasil Uji Validitas	90
Lampiran C Hasil Uji Reliabilitas	93
Lampiran D Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas	96
Lampiran E Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinieritas	97
Lampiran F Tabel 4.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas	98
Lampiran G Grafik I Hasil Uji Heteroskedastisitas	99
Lampiran H Tabel 4.19 Hasil Uji Hipotesis Simultan	100
Lampiran I Tabel 4.20 Hasil Uji Hipotesis Parsial	101
Lampiran J Tabel 4.21 Korelasi	102
Lampiran K Tabel 4.22 <i>Model Summary</i>	103

