

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus: Rumah Makan Ayam Panggang Magetan Mbah Mo)

SKRIPSI



Disusun oleh:
Umi Zullaikah
18.92.0089

PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI KEWIRAUSAHAAN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2023

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN

(Studi Kasus: Rumah Makan Ayam Panggang Magetan Mbah Mo)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Gelar Sarjana
Pada Program Studi Kewirausahaan



Disusun oleh:

Umi Zullaikah

18.92.0089

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI KEWIRAUSAHAAN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2023

PERSETUJUAN



PENGESAHAN

PENGESAHAN

SKRIPSI

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus: Rumah Makan Ayam Panggang Magetan Mbah Mo)

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Umi Zullaikah
18.92.0089

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 26 Juli 2023

Susunan Dewan Penguji

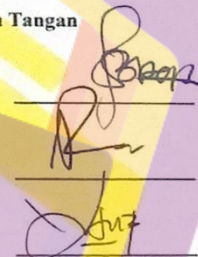
Nama Penguji

Tanda Tangan

Suyatmi, S.E., M.M
NIK. 190302019

Reza Widhar Pahlevi, S.E., M.M
NIK. 190302587

Yusuf Amri Amrullah, S.E., M.M
NIK. 190302308



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis
Tanggal 26 Juli 2023

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL



Emha Taufiq Luthfi, S.T, M.Kom.
NIK.190302125

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya tidak juga terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis/diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Segala sesuatu yang terkait dengan naskah dan karya yang telah dibuat adalah menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Yogyakarta, 08 juli 2023



Umi Zullaikah

NIM. 18.92.0089

MOTTO

You'll thrive in the future so don't feel sad. Be strong for yourself'




KATA PENGANTAR

Puji Syukur, Alhamdulillah saya panjatkan kepada Allah SWT karena atas segala rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) di program studi Kewirausahaan Universitas Amikom Yogyakarta.

Dengan selesainya skripsi ini, maka penulis tidak lupa mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. M. Suyanto, M.M. (Rektor Universitas Amikom Yogyakarta)
2. Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom (Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta)
3. Suyatmi, S.E., M.M (Kaprosdi Kewirausahaan Universitas Amikom Yogyakarta)
4. Suyatmi, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing saya dari awal hingga akhir proses penyusunan skripsi
5. Ayam Panggang Mbah Mo Magetan selaku rumah makan yang telah bersedia dijadikan sebagai objek penelitian.
6. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Amikom Yogyakarta yang telah memberikan ilmunya selama penulis kuliah
7. Seluruh keluarga besar penulis terutama ibu dan bapak yang memberikan dukungan, semangat, motivasi dan doa kepada penulis

8. Teman-teman yang telah membantu dan mendukung saat saya Menyusun skripsi ini terutama annisa cahya dan friske padora.
9. Terakhir saya ingin mengucapkan terima kasih kepada diri saya sendiri, karena bisa menyelesaikan tanggung jawab dengan penuh semangat, senantiasa bertahan dengan kelapangan dada, untuk apapun yang akan terjadi dimasa depan tetaplah bertahan dengan penuh rasa syukur dan semangat.



Yogyakarta, 05 Juli 2023

Umi Zullaikah

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI	xv
ABSTRAKSI	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Bab	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Bauran Pemasaran	11
2.1.2 Kepuasan Konsumen	13

2.1.3	Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.4	Harga.....	16
2.1.5	Kualitas Produk	17
2.2	Penelitian Terdahulu.....	19
2.3	Kerangka Pemikiran	29
2.4	Hipotesis Penelitian.....	30
BAB III METODE PENELITIAN		32
3.1	Jenis Penelitian.....	32
3.2	Teknik Pengumpulan Data	32
3.3	Sumber Data	33
3.4	Tempat dan Waktu.....	34
3.5	Populasi dan Sampel	34
3.6	Teknik Sampling	35
3.7	Variabel Penelitian	36
3.8	Definisi Operasional Variabel	37
3.9	Skala Pengukuran.....	43
3.10	Pengujian Instrumen.....	44
3.11	Teknik Analisis Data	46
3.12	Uji Asumsi Klasik	46
3.12.1	Uji Normalitas	46
3.12.2	Regresi Linier Berganda	46
3.13	Uji Hipotesis.....	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		52
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	52
4.1.1	Sejarah Umum Ayam Panggang Magetan Mbah Mo.....	52
4.1.2	Visi dan Misi Ayam Panggang Magetan Mbah Mo	52
4.1.3	Struktur Organisasi Ayam Panggang Magetan Mbah Mo.....	53
4.2	Deskripsi Data	53

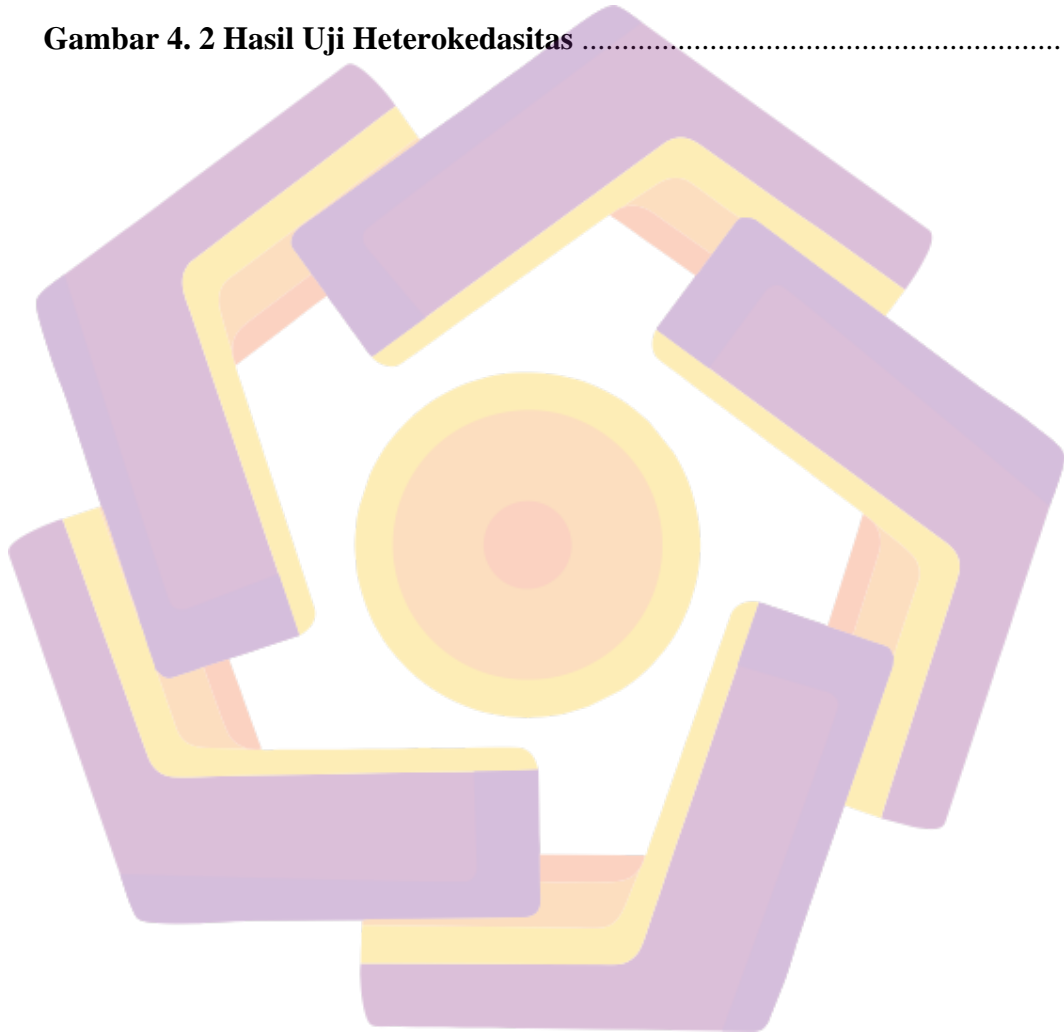
4.3	Data Karakteristik Responden.....	54
4.3.1	Jenis Kelamin Responden.....	54
4.3.2	Usia Responden.....	54
4.3.3	Berkunjung Konsumen.....	55
4.3.4	Informasi tentang Ayam Panggang Magetan Mbah Mo.....	56
4.4	Hasil Analisis Instrumen.....	57
4.4.1	Uji Validitas.....	57
4.4.2	Uji Reliabilitas.....	58
4.5	Uji Asumsi Klasik.....	59
4.5.1	Uji Normalitas.....	59
4.5.2	Uji Multikolinieritas.....	60
4.5.3	Uji Heterokedasitas.....	61
4.6	Hasil Analisis Data.....	63
4.6.1	Regresi Linier Berganda.....	63
4.7	Uji Hipotesis.....	64
4.7.1	Uji T (Parsial).....	64
4.7.2	Uji F (Simultan).....	66
4.7.3	Uji Koefisien Determinasi.....	67
4.8	Pembahasan.....	68
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
5.1	Kesimpulan.....	72
5.2	Saran.....	75
	Bagi Rumah Makan Ayam Panggang Magetan Mbah Mo.....	75
	Bagi peneliti berikutnya.....	76
	DAFTAR PUSTAKA.....	77
	LAMPIRAN.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah rumah makan di Yogyakarta.....	2
Tabel 1. 2 Data Laporan Penjualan Ayam Panggang Mbah Mo Tahun 2021-2023	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	37
Tabel 3. 2 Skala Likert	44
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin.....	54
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden berdasarkan usia.....	54
Tabel 4. 3 Karakteristik-Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan	55
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden berdasarkan informasi.....	56
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas	57
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas.....	60
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinieritas	61
Tabel 4. 9 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	63
Tabel 4. 10 Hasil Uji T (Parsial)	64
Tabel 4. 11 Hasil Uji F (Simultan)	66
Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi	67

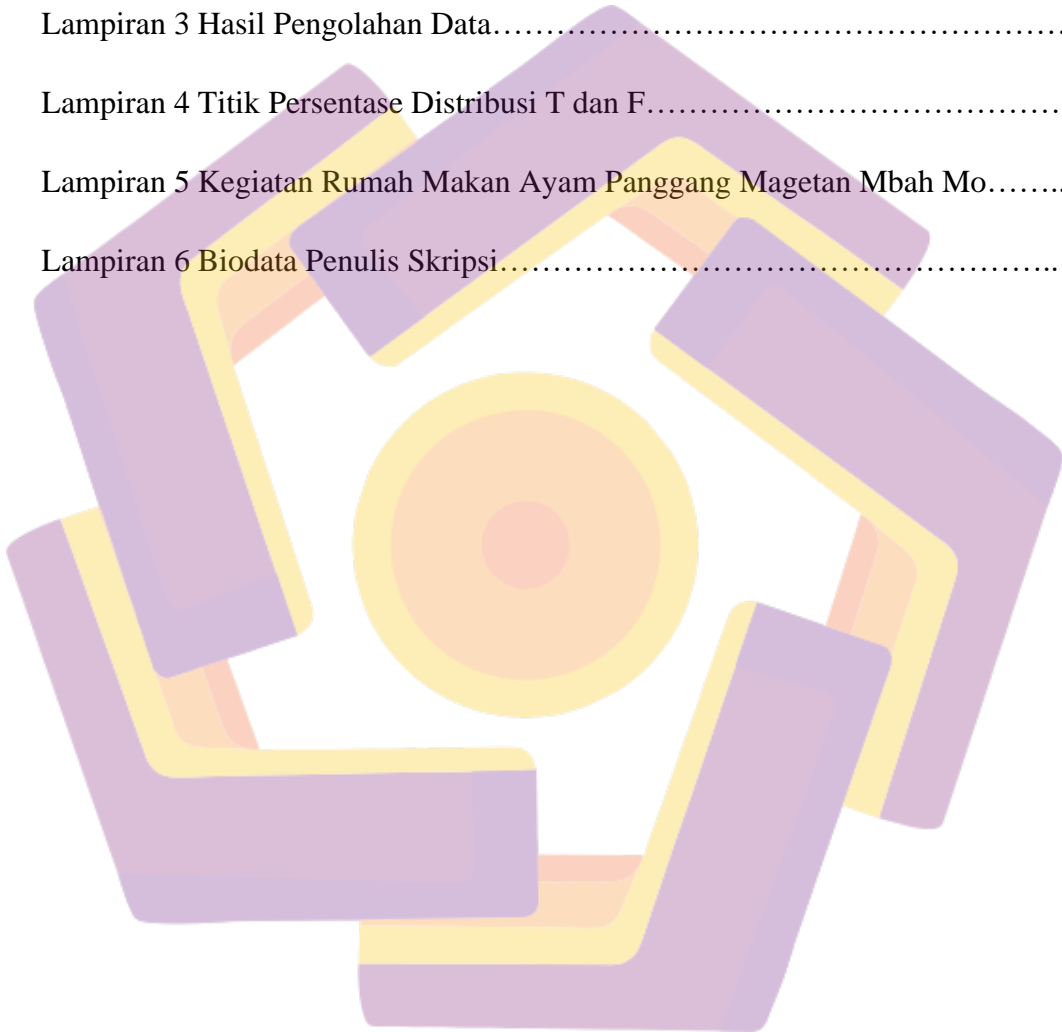
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	29
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Ayam Panggang Mbah Mo.....	53
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heterokedasitas	62



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	72
Lampiran 2 Data Responden.....	78
Lampiran 3 Hasil Pengolahan Data.....	79
Lampiran 4 Titik Persentase Distribusi T dan F.....	80
Lampiran 5 Kegiatan Rumah Makan Ayam Panggang Magetan Mbah Mo.....	80
Lampiran 6 Biodata Penulis Skripsi.....	80



INTISARI

Penelitian ini di latar belakang oleh faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen di Ayam Panggang Magetan Mbah Mo. Ayam Panggang Magetan Mbah Mo menyediakan ayam panggang khas Magetan, hal ini dapat menjadi sebuah tahap untuk mencapai kepuasan konsumen. Seperti yang dilakukan Ayam Panggang Magetan Mbah Mo yang menerapkan faktor-faktor kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk untuk mencapai kepuasan konsumen.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Ayam Panggang Mbah Mo. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada konsumen Ayam Panggang Magetan Mbah Mo sebanyak 108 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan, Harga, dan Kualitas produk berperan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Ayam Panggang Mbah Mo baik secara parsial maupun simultan dengan hasil Adjusted R Square (R^2) 0,692 atau peran kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk sebesar 69% terhadap kepuasan konsumen Ayam Panggang Magetan Mbah Mo.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This research is motivated by the factors that influence consumer satisfaction at Ayam Panggang Magetan Mbah Mo. Ayam Panggang Magetan Mbah Mo provides special Magetan grilled chicken, this can be a stage to achieve consumer satisfaction. As did Ayam Panggang Magetan Mbah Mo which applied the factors of service quality, price, and product quality to achieve consumer satisfaction.

The purpose of this study was to determine the effect of Service Quality, Price, Product Quality on Consumer Satisfaction of Ayam Panggang Magetan Mbah Mo. The research method used is quantitative research. Data collection in this study was carried out by distributing questionnaires to 108 respondents of Ayam Panggang Magetan Mbah Mo consumers. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis.

The results of this study indicate that service quality, price, and product quality play a significant role in customer satisfaction of Ayam Panggang Magetan Mbah Mo both partially and simultaneously with the results of Adjusted R Square (R^2) 0.692 or the role of service quality, price, and product quality of 69%. on consumer satisfaction of Ayam Panggang Magetan Mbah Mo.

Keywords: Service Quality, Price, Product Quality, Consumer Satisfaction