

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PEMBELIAN
PRODUK BAKPIA JUWARA SATOE**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana
Program Studi S1 Kewirausahaan



disusun oleh

HETY RESTU DESITA

20.92.0225

**PROGRAM STUDI S1 KEWIRAUSAHAAN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA**

2024

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PEMBELIAN
PRODUK BAKPIA JUWARA SATOE**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana
Program Studi S1 Kewirausahaan



disusun oleh

HETY RESTU DESITA

20.92.0225

**PROGRAM STUDI S1 KEWIRAUSAHAAN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
2024**

PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PEMBELIAN
PRODUK BAKPIA JUWARA SATOE**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Hety Restu Desita

20.92.0225

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi pada tanggal

Dosen Pembimbing



Dinda Sukmaningrum, S.T., M.M

NIK. 190302663

PENGESAHAN

SKRIPSI

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Hety Restu Desita

20.92.0225

telah dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji Tanda Tanggal

SUYATMI, S.E., M.M.

NIK. 190302019

TANTI PRITA HAPSARI, S.E., M.SI

NIK. 190302303

DINDA SUKMANINGRUM, S.T., M.M

NIK. 190302663

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Bisnis

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL



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

NIK. 190302125

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIHAN SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini,

Nama Mahasiswa : Hety Restu Desita

NIM : 20.92.0225

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul berikut :

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PEMBELIAN PRODUK BAKPIA JUWARA SATOE

Dosen Pembimbing : Dinda Sukmaningrum, S.T., M.M

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas AMIKOM Yogyakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian SAYA sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Dosen Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab SAYA, bukan tanggung jawab Universitas AMIKOM Yogyakarta.
5. Pernyataan ini SAYA buat dengan sesungguhnya, apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidaksesuaian dalam pernyataan ini, maka SAYA bersedia menerima SANKSI AKADEMIK dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Yogyakarta, 02 Oktober 2024

Yang Menyatakan,



Hety Restu Desita

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT karena atas segala berkah, rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat beliau serta pengikutnya hingga akhir zaman.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan mata kuliah Skripsi di Fakultas EKONOMI DAN SOSIAL UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA. Adapun judul yang diambil penulis adalah “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pembelian Produk Bakpia Juara Satoe”. Dalam proses penyusunan skripsi ini, banyak sekali bimbingan dan dukungan yang penulis dapatkan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof Dr M Suyanto MM.Selaku Rektor UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA.
2. Emha Taufiq Luthfi, S.T, M.Kom. selaku Dekan Fakultas X UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA.
3. Suyatmi, S.E.,M.M (Kaprodik Kewirausahaan Universitas Amikom Yogyakarta)
4. Dinda Sukmaningrum, S.T., M.M selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan berbagai pengalaman kepada penulis.
5. Segenap Dosen Fakultas EKONOMI DAN SOSIAL UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama kuliah dan seluruh staf yang selalu sabar melayani segala administrasi selama proses penelitian ini.
6. Pihak Bakpia Juara Satoe yang telah membantu dan berkenan untuk dijadikan sebagai objek penelitian penulis, sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
7. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu dan kesediaanya dalam mengisi kuesioner, sehingga skripsi ini dapat selesai dengan lancar.
8. Kedua orang tua yang selalu memberikan semangat dan tidak ada hentinya mendoakan penulis tanpa henti. Menjadi suatu kebanggaan memiliki orang tua

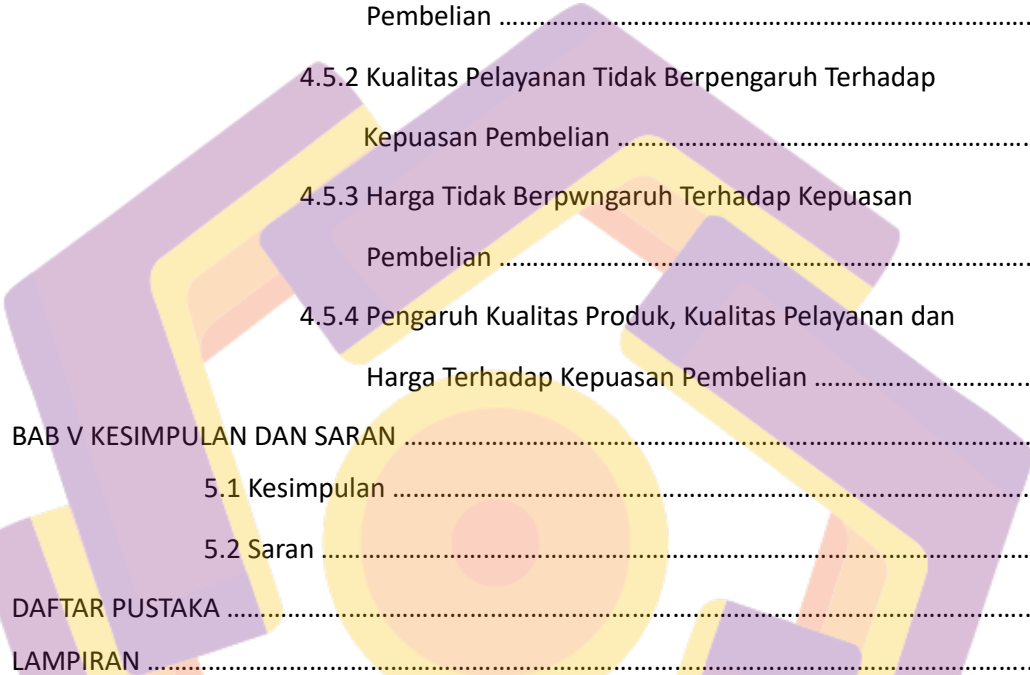
yang selalu pengertian dan memberikan motivasi untuk selalu mendukung anaknya menggapai cita-cita.

9. Kedua kakak tersayang, Desy Norma Wijaya dan Gita Airmanjuntjo yang selalu mendukung, memberikan masukan dan semangat kepada penulis.
10. Sahabat kesayangan, Wahyu Dwi Aldestian dan Retno Palupi yang turut memberikan semangat dan doa, serta menemani penulis dalam melakukan proses pengerjaan skripsi ini saat sedih maupun senang.
11. Salvaninda, Sri Wikanti, dan Afrida Gustiantari Kesuma selaku sahabat seperjuangan selama perjalanan masa kuliah penulis. Terimakasih sudah menjadi teman yang tulus dan selalu memberikan dukungan dalam proses penulisan skripsi ini.
12. Sahabat terbaik, Deka Septiana yang rela menemani dan membantu penulis saat penulis sedang dalam masa terpuruk.
13. Dan yang terakhir, terimakasih kepada diri saya sendiri, Hety Restu Desita. Terimakasih untuk terus berjuang dan selalu berusaha memberikan yang terbaik. Terimakasih untuk tidak mudah menyerah dengan semua tantangan dan kesulitan yang telah dihadapi dalam proses penulisan skripsi ini. Sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini, terimakasih karena telah berusaha semaksimal mungkin hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Kamu telah merayakan dirimu karena ini adalah sebuah pencapaian yang patut di apresiasi. Berbahagialah dimanapun kamu berada, Hety. Apapun kurang dan lebihmu, mari merayakan diri sendiri.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kajian Teori	7
2.1.1 Kualitas Produk	7
2.1.2 Kualitas Pelayanan	7
2.1.3 Harga	8
2.1.4 Kepuasan Pembelian	9
2.2 Penelitian Terdahulu	10
2.3 Pengembangan Hipotesis	11
2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pembelian	11
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pembelian	11
2.3.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pembelian	12
2.3.4 Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pembelian	13
2.4 Kerangka Penelitian	13
BAB III METODE PENELITIAN	15
3.1 Jenis Penelitian	15
3.2 Sumber Penelitian	16

3.2.1	Data Primer	16
3.2.1	Data Skunder	16
3.3	Teknik Pengumpulan Data	16
3.4	Devinisi Operasional Variabel	17
3.4.1	Variabel Bebas (Independent Variable)	17
3.4.2	Variabel Terikat (Dependent Variable)	17
3.5	Uji Instrumen	18
3.5.1	Uji Validitas.....	18
3.5.2	Uji Reliabilitas	19
3.6	Populasi dan Sampel	19
3.6.1	Populasi	19
3.6.2	Sampel	20
3.7	Teknik Analisis Data	21
3.7.1	Analisis Deskriptif Data Penelitian	21
3.7.2	Analisis Regresi Linier Berganda	21
3.7.3	Asumsi Klasik	22
BAB IV PEMBAHASAN		24
4.1	Analisis Data	24
4.1.1	Hasil Uji Validitas	24
4.1.2	Hasil Uji Reliabilitas	27
4.2	Analisis Deskriptif	28
4.2.1	Identitas Responden	28
4.2.2	Deskriptif Data Penelitian	31
4.3	Analisa Kuantitatif	36
4.3.1	Asumsi Klasik	36
4.3.1.1	Uji Normalitas	36
4.3.1.2	Uji Multikolinearitas	37
4.3.1.3	Uji Heterokedastisitas	38
4.3.2	Analisis Regresi Linier Berganda	39
4.3.2.1	Koefisien Determinasi (R^2)	40



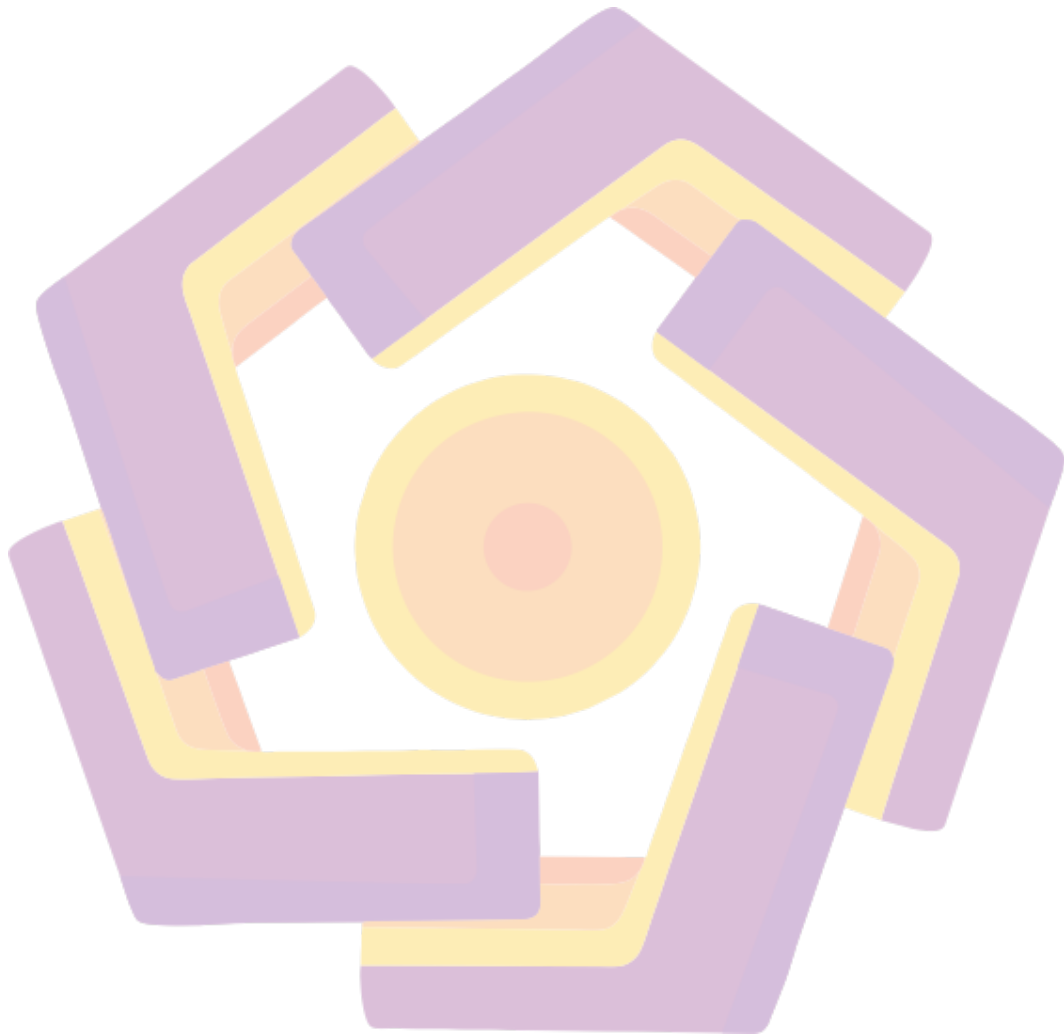
4.4 Uji Hipotesis	41
4.4.1 Uji Simultan (Uji F)	41
4.4.2 Uji Parsial (Uji T)	41
4.5 Pembahasan	43
4.5.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pembelian	43
4.5.2 Kualitas Pelayanan Tidak Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pembelian	43
4.5.3 Harga Tidak Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pembelian	43
4.5.4 Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pembelian	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	46
5.1 Kesimpulan	46
5.2 Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	52

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas X1	37
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas X2	38
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas X3	39
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Y	40
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 4. 6 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4. 7 Identitas Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel 4. 8 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 4. 9 Identitas Responden Berdasarkan Alamat/Instansi	43
Tabel 4. 10 Kualitas Produk	45
Tabel 4. 11 Kualitas Pelayanan	46
Tabel 4. 12 Harga	47
Tabel 4. 13 Kepuasan Pembelian	48
Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas	50
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinearitas	51
Tabel 4. 16 Hasil Uji Heterokedastisitas	51
Tabel 4. 17 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	52
Tabel 4. 18 Hasil Uji Determinasi (R ²)	53
Tabel 4. 19 Hasil Uji Simultan	54
Tabel 4. 20 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial	55

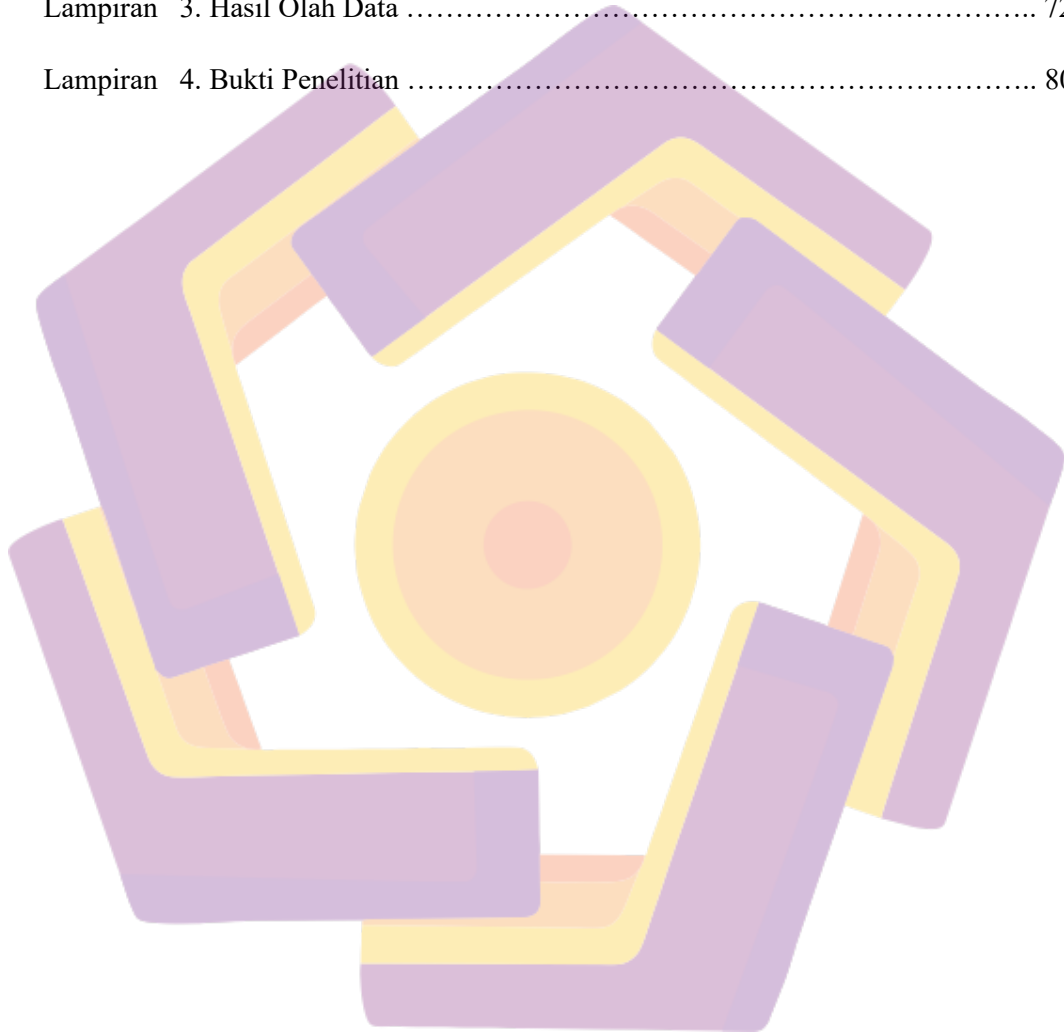
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir 27



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisiner Penelitian	65
Lampiran 2. Data Responden	71
Lampiran 3. Hasil Olah Data	72
Lampiran 4. Bukti Penelitian	80



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Pembelian produk Bakpia Juwara Satoe menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode Analisis Regresi Linear Berganda dengan SPSS 21. Data dikumpulkan melalui kuesioner online kepada konsumen. Hasil menunjukkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pembelian dengan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,05$), sehingga H1 diterima. Sebaliknya, Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan ($p = 0,972$) dan Harga juga tidak signifikan ($p = 0,078$), sehingga H2 dan H3 ditolak. Namun, uji simultan (Uji F) menunjukkan bahwa Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pembelian dengan nilai signifikansi 0,000, mengindikasikan bahwa kombinasi variabel tersebut berkontribusi signifikan dalam menjelaskan variasi Kepuasan Pembelian.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pembelian

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of Product Quality, Service Quality and Price on Purchase Satisfaction of Bakpia Juwara Satoe products using a quantitative approach and the Multiple Linear Regression Analysis method with SPSS 21. Data was collected through online questionnaires to consumers. The results show that Product Quality has a significant effect on Purchase Satisfaction with a significance value of 0.000 ($p < 0.05$), so H1 is accepted. On the other hand, Service Quality has no significant effect ($p = 0.972$) and Price is also not significant ($p = 0.078$), so H2 and H3 are rejected. However, the simultaneous test (F Test) shows that Product Quality, Service Quality, and Price together have a significant effect on Purchase Satisfaction with a significance value of 0.000, indicating that the combination of these variables contributes significantly in explaining variations in Purchase Satisfaction.

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