

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
ANGKRINGAN OMAHE WHAWIN SOLO**

**JURNAL**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Universitas Sahid Surakarta



Disusun Oleh:

**EKA HARIYANI  
NIM. 2013081001**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS BISNIS DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA  
2017**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
ANGKRINGAN OMAHE WHAWIN SOLO**

Disusun Oleh:

**EKA HARIYANI  
NIM. 2013081001**

Skripsi ini telah disetujui untuk disusun  
dan ditindak lanjuti  
pada tanggal 19 Juli 2017

Pembimbing I

**(Destina Paningram, SE., MM)**  
NIDN.0624077901

Pembimbing II

**(Rusnandari Retno C, SE., M.Si)**  
NIDN. 0601058202

**Mengetahui,  
Ketua Program Studi**

**(Rusnandari Retno C, SE., M.Si)**  
NIDN. 0601058202

## LEMBAR PENGESAHAN

### PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA ANGKRINGAN OMAHE WHAWIN SOLO

Disusun Oleh:

**EKA HARIYANI**  
**NIM. 2013081001**

Skripsi ini telah diterima dan disahkan  
oleh dewan penguji Tugas Akhir  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Universitas Sahid Surakarta Pada hari Rabu tanggal 16 Agustus 2017

Dewan Penguji:

1. Penguji 1 Destina Paningrum, SE., MM  
NIDN. 0624077901
2. Penguji 2 Rusnandari Retno C. SE., M.Si  
NIDN. 0601058202
3. Penguji 3 Annisa Indah Mutiasari, SE., MM  
NIDN. 0628078505

(*[Signature]*)  
(*[Signature]*)  
(*[Signature]*)

Ketua Program Studi  
Administrasi Bisnis

*[Signature]*  
Rusnandari Retno C. SE., M.Si  
NIDN. 0601058202

Plt. Dekan  
Fakultas/Bisnis dan Komunikasi

*[Signature]*  
Dr. Ir. KRMT Harvo Santoso H. MM  
NIDN. 1033105

## **MOTTO**

“Kemenangan yang seindah-indahnya dan sesukar-sukarnya yang boleh direbut oleh manusia ialah menundukkan diri sendiri.”

(Ibu Kartini)

“Bekerjalah bagai tak butuh uang. Mencintailah bagaikan tak pernah disakiti. Menarilah bagaikan tak seorang pun sedang menonton.”

(Mark Twain)

“Harga kebaikan manusia adalah diukur menurut apa yang telah dilaksanakan/ diperbuatnya.”

(Ali Bin Abi Thalib)

“Bunga yang tidak akan layu sepanjang jaman adalah kebajikan.”

(William Cowper)

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segala kerendahan hati, kupersembahkan skripsi ini untuk:

Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya serta memberikan kemudahan dan kelancaran dalam setiap langkah.

Bapakku (Supardi) dan Ibuku (Hamsiah) yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya.

Adikku (Eka Handayani) yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, senyum dan do'anya untuk keberhasilan ini.

Sahabat dan Teman Tersayang (Septriana S, Retno Utami, Astu Saputra, Bang Sam Yunus dan teman-teman seperjuangan di bangku kuliah Universitas Sahid Surakarta) tanpa semangat, dukungan dan bantuan kalian semua tak kan mungkin aku sampai disini, terimakasih untuk canda tawa, tangis, dan perjuangan yang kita lewati bersama dan terimakasih untuk kenangan manis yang telah mengukir selama ini.

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA ANGKRINGAN OMAHE WHAWIN SOLO**

Eka Hariyani, 2013081001  
Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Bisnis dan Komunikasi  
Universitas Sahid Surakarta

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara parsial maupun simultan pengaruh kualitas produk, harga, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Angkringan Omahe Whawin.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian semua pengunjung Angkringan Omahe Whawin. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Probability Sampling* dengan *Convenience Sampling*. Hasil analisis data diperoleh hasil sebagai berikut: (1) Hasil uji regresi linear berganda diperoleh nilai konstanta (constan) sebesar 1,586. (2) Hasil uji parsial diperoleh hasil semua nilai signifikansi variabel bebas kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan secara parsial kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. (3) Hasil uji simultan diperoleh nilai signifikansi kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan secara simultan kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. (4) Hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,694 atau 69,4%, oleh karena itu masih ada 30,6% lagi variabel lain yang tidak masuk dalam model mempengaruhi variasi variabel dependen.

Kata Kunci: Kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen

## **ABSTRACT**

### **EFFECT OF QUALITY PRODUCTS, PRICES AND QUALITY OF SERVICE TO CUSTOMER SATISFACTION ON OMAHE WHAWIN SOLO GRADE**

Eka Hariyani, 2013081001  
Business Administration Studies Program, Faculty of Business and  
Communication  
University of Sahid Surakarta

This study aims to analyze the partial or simultaneous influence of product quality, price, quality of service to customer satisfaction on Angkringan Omahe Whawin.

This research uses quantitative descriptive research method. Research population of all visitors Angkringan Omahe Whawin. Sampling technique using Probability Sampling with Convenience Sampling. The result of data analysis obtained the following results: (1) The result of multiple linear regression test obtained constant value (constan) of 1.586. (2) Partial test results obtained results all values significance of free variables less than 0.05. This shows partially product quality, price and quality of service have a significant effect on customer satisfaction. (3) Simultaneous test results obtained significance value less than 0.05. This shows simultaneously the quality of product, price and quality of service have a significant effect on the consumers keputasan. (4) The result of determination coefficient test obtained Adjusted R Square value of 0.694 or 69.4%, therefore there are still 30.6% again other variables not included in the model affect the variation of the dependent variable.

Keywords: Product quality, price, service quality, consumer satisfaction

## KATA PENGANTAR

**Assalamu'alaikum Wr, Wb.**

Dengan mengucapkan Alhamdulillah hanya kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta nikmat yang tiada terkira kepada hamba-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan apa yang penulis harapkan. Skripsi ini disusun guna memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Strata 1 Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Bisnis Dan Komunikasi Universitas Sahid Surakarta. Selama penyusunan skripsi ini, penulis tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mempersembahkan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya dengan segala kerendahan hati, kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya serta memberikan kemudahan dan kelancaran dalam setiap langkah.
2. Sholawat dan salam semoga tetap dilimpahkan kepada Rasul Muhammad SAW dan keluarganya, dan para sahabatnya.
3. Prof. Dr. H.Trisno Martono, MM. Selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta.
4. Dr. Ir. KRMT. Haryo Santoso H, MM. Selaku Wakil Rektor I dan Plt. Dekan Fakultas Bisnis dan Komunikasi Universitas Sahid Surakarta.
5. H. Hartanto, SH, M.Hum. Selaku Wakil Rektor II universitas Sahid Surakarta.



6. Sri Huning Anwariningsih, ST., M.Kom. Selaku Wakil Rektor III Universitas Sahid Surakarta.
7. Rusnandari Retno C, SE., M.Si. Selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis
8. Destina Paningrum, SE., MM. Selaku pembimbing I, terima kasih atas segala kesabaran dalam membimbing penulis hingga terselesaikan skripsi ini.
9. Rusnandari Retno C, SE., M.Si. Selaku Pembimbing II, terima kasih atas segala kesabaran dalam membimbing penulis hingga terselesaikan skripsi ini.
10. Bapak dan ibu dosen Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan berbagai ilmu pengetahuan selama penulis menempuh pendidikan di bangku kuliah.
11. Joko Suprihanto (Whawin Laura) Owner Angkringan Omahe Whawin yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di Angkringan Omahe Whawin.
12. Almamaterku Universitas Sahid Surakarta.
13. Semua pihak yang oleh penulis tidak mampu menyebutkan satu per satu, yang mana beliau-beliau ini tidak kecil sumbangannya terhadap penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Sebagai insan biasa, kesalahan dan kekurangan pun terhimpun pada diri penulis dalam penyusunan skripsi ini. Dengan segala kerendahan

hati, penulis menerima kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

**Wassalamu'alaikum Wr, Wb.**

Surakarta, Agustus 2017

Penulis

(Eka Hariyani)

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTARLAMPIRAN.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Pengertian Angkringan.....	8
2.1.2 Aktivitas Pedagang Angkringan dan Pembeli (Konsumen).....	12
2.1.3 Konsep Pemasaran.....	13
2.1.4 Pemasaran Jasa.....	15
2.1.5 Definisi Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.6 Harga.....	21
2.1.7 Konsep Kepuasan Konsumen.....	23
1. Pengertian Kepuasan.....	23
2. Konsep Persepsi Konsumen.....	24
3. Keterlibatan Konsumen.....	25

4. Jenis-Jenis Dimensi Keterlibatan Konsumen.....	25
5. Model Keterlibatan Konsumen.....	26
2.2 Kerangka Pemikiran.....	29
a. Penelitian Terdahulu.....	31
2.3 Hipotesis.....	33
2.4 Definisi Konseptual.....	34
2.5 Definisi Operasional.....	34

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian.....	36
3.2 Lokasi Penelitian.....	37
3.3 Sumber Data.....	37
3.3.1 Populasi.....	38
3.3.2 Sampel.....	39
3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	40
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	40
1. Data Primer.....	40
2. Data Sekunder.....	41
3.6 Validitas Data.....	42
3.6.1 Uji Kualitas Data.....	43
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	46
3.6.3 Uji Hipotesis.....	49
3.7 Teknik Analisis Data.....	50
3.7.1 Macam-Macam Statistik Untuk Analisis Data.....	50
3.7.2 Proses Analisis Data.....	52

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	53
4.1.1 Gambaran Umum Angkringan Omahe Whawin.....	53
4.1.2 Identitas Responden.....	55
4.2 Deskripsi Variabel Yang Diteliti.....	58
4.2.1 Variabel Kualitas Produk (X1).....	59
4.2.2 Variabel Harga (X2).....	65

4.2.3 Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	70
4.2.4 Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	76
4.3 Deskripsi Hasil Analisis Data.....	81
4.3.1 Uji Validitas.....	81
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	83
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	83
4.4.1 Uji Normalitas.....	83
4.4.2 Uji Multikolinieritas.....	84
4.4.3 Uji Autokorelasi.....	85
4.4.4 Uji Heteroskedastisitas.....	86
4.5 Uji Hipotesis.....	87
4.5.1 Uji Regresi Linier Berganda.....	87
4.5.2 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	89
4.5.3 Uji Hipotesis Secara Simultan.....	90
4.5.4 Uji Koefisiensi Determinasi.....	91

## **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan.....	93
5.2 Saran.....	95

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 2.1</b> Model Keterlibatan Konsumen.....	26
<b>Gambar 2.2</b> Model Generik Pemecahan Masalah Konsumen.....	28
<b>Gambar2.3</b> Kerangka Berfikir Penelitian.....	31
<b>Gambar4.1</b> Hasil Uji Normalitas.....	84
<b>Gambar 4.2</b> Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	87

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 2.1</b> Definisi Operasional Variabel.....	35
<b>Tabel 3.1</b> Kriteria Pengujian Dublin-Watson (DW test).....	45
<b>Tabel 4.1</b> Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin.....	56
<b>Tabel 4.2</b> Jumlah Responden Menurut Kelompok Umur.....	57
<b>Tabel 4.3</b> Jumlah Responden Menurut Pekerjaan.....	58
<b>Tabel 4.4</b> Jawaban Responden Menurut Variabel Kualitas Produk.....	59
<b>Tabel 4.5</b> Jawaban Responden Menurut Variabel Harga.....	65
<b>Tabel 4.6</b> Jawaban Responden Menurut Variabel Kualitas Pelayanan.....	70
<b>Tabel 4.7</b> Jawaban Responden Menurut Variabel Kualitas Konsumen.....	76
<b>Tabel 4.8</b> Hasil Uji Validitas.....	81
<b>Tabel 4.9</b> Hasil Uji Reliabilitas.....	83
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Uji Multikolinieritas.....	85
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	87
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Uji Secara Parsial.....	88
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Uji Secara Simultan.....	89
<b>Tabel 4.14</b> Hasil Uji Secara Koefisien R Square.....	91
<b>Tabel 4.15</b> Hasil Koefisien R Square.....	91

## **Lampiran**

**Lampiran 1.** Kuesioner Penelitian

**Lampiran 2.** Data Penelitian

**Lampiran 3.** Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

**Lampiran 4.** Hasil Uji Deskriptif Karakteristik Responden

**Lampiran 5.** Hasil Uji Asumsi Klasik

**Lampiran 6.** Hasil Uji Hipotesis

**Lampiran 7.** Distribusi Nilai R tabel Signifikan 5% dan 1%

**Lampiran 8.** Distribusi Tabel Durbin Watson

**Lampiran 9.** Tabel Nilai  $t_{tabel}$

**Lampiran 10.** Tabel Nilai F 0,05

**Lampiran 11.** Surat Penunjukkan Pembimbing Skripsi

**Lampiran 12.** Undangan Seminar Proposal Skripsi

**Lampiran 13.** Surat Melakukan Penelitian

**Lampiran 14.** Surat Undangan Ujian Skripsi