

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRODUK, DAN  
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI DIRTY  
CHICKS**

**SKRIPSI**



**Oleh**

**NONIVIA EKANINGTYAS**

**NO. MHS: 314100707**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA**

**2018**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRODUK, DAN  
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI *DIRTY  
CHICKS***

**SKRIPSI**



**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh  
Derajat Sarjana Terapan Perhotelan  
Program Studi Pengelolaan Perhotelan**

**Oleh :**

**NONIVIA EKANINGTYAS**

**NO MHS: 314100707**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA**

**2018**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRODUK, DAN HARGA**  
**TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI *DIRTY CHICKS***  
**SKRIPSI**



Oleh :

**NONIVIA EKANINGTYAS**

**NO MHS: 314100707**

Telah disetujui oleh:

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Dra. Sri Larasati, M.M**

**NIDN. 0511095401**

**Mona Erythrea Nur Islami, SIP. MA**

**NIDN. 0516097101**

**Mengetahui Ketua Jurusan**

**Hermawan Prasetyanyo, S.St, M.M**

**NIDN. 0516057102**

**BERITA ACARA UJIAN**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRODUK, DAN HARGA**  
**TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI *DIRTY CHICKS***  
**SKRIPSI**

Disusun oleh:

Nonivia Ekaningtyas

No. Mhs: 314100707

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji

Dan Dinyatakan : **LULUS**

Pada Tanggal :

**TIM PENGUJI**

Penguji Utama	: Drs. Budi Hermawan, MM	(.....)
	NIDN. 0523036601	
Pembimbing I	: Dra. Sri Larasati, M.M	(.....)
	NIDN. 0511095401	
Pembimbing II	: Mona Erythrea Nur Islami, SIP. MA	(.....)
	NIDN. 0516097101	

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Drs.Prihatno,M.M

NIDN. 051 002 002 2

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nonivia Ekaningtyas

NIM : 314100707

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan (D IV)

Dengan ini saya menyatakan bahwa penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di *Dirty Chicks*” adalah benar karya saya sendiri berdasarkan penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi manapun. Skripsi ini disusun berdasarkan penelitian saya dengan arahan dosen pembimbing. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat yang tertulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 20 Mei 2018

Penulis

Nonivia Ekaningtyas

314100707

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karunia-Nya, penulisan Tugas Akhir Skripsi dalam rangka memenuhi persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Kepariwisata pada Program Pengelolaan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta, dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan, produk, dan harga terhadap kepuasan konsumen di Dirty Chicks” dapat disusun sesuai harapan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berperan, baik secara langsung maupun tidak langsung mewujudkan skripsi ini.

Ucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya secara tulus penulis ucapkan kepada:

1. Dra. Sri Larasati, MM. sebagai pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan dengan sabar memberikan bimbingan serta arahan yang baik dalam penyusunan skripsi ini.
2. Mona Erythrea Nur Islami, SIP, MA. sebagai pembimbing II yang telah mengarahkan serta memberikan petunjuk-petunjuk dalam penyusunan skripsi ini.

3. Bapak Drs. Budi Hermawan, MM selaku dosen Penguji Utama yang telah memberikan kritik dan saran yang sangat bermanfaat untuk menyempurnakan skripsi ini.
4. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.ST, M.M. selaku Ketua Jurusan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
5. Segenap Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu dan keterampilan yang bermanfaat.
6. Pihak Dirty Chicks yang telah memberikan ijin dan bantuan dalam pelaksanaan penelitian Tugas Akhir Skripsi ini.
7. Para Responden Penelitian yang telah meluangkan waktu untuk mengisi angket penelitian. Semoga bantuan bapak/ibu dan para responden dicatat sebagai amal ibadah oleh Tuhan Yang Maha Esa.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna meskipun penulis telah berusaha menyajikan dengan sebaik-baiknya. Kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan pada penelitian berikutnya.

Akhir kata penulis berharap semoga hasil penelitian skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, 20 Mei 2018

Penulis

## **HALAMAN MOTTO**

"Kebanggaan kita yang terbesar adalah bukan tidak pernah gagal, tetapi bangkit kembali setiap kali kita jatuh."

(muhammad ali)

Siapapun yang menempuh suatu jalan untuk mendapatkan ilmu, maka Allah akan memberikan kemudahan jalannya menuju syurga

(H.R Muslim)



## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa, saya persembahkan karya ini sebagai ungkapan cinta dan kasih saya untuk :

1. Allah SWT, atas nikmat dan karunia yang telah diberikan kepada saya sehingga dalam penulisan skripsi ini selalu dapat diberi kelancaran dan kemudahan.
2. Ayah dan Ibu saya yang saya cintai dan saya kasihi, Bapak Sugiyono dan Ibu Weni yang telah memberi segala yang terbaik untuk saya. Terima kasih untuk cinta, kasih sayang, semangat, dan pengorbanan, dukungan dan doa yang tidak putus-putusnya untuk segala kebaikan saya.
3. Jeanagil Dwi Alfian, Adik saya yang sangat saya cintai dan sangat saya sayangi, terima kasih untuk doa dan dukungannya dan perhatiannya.
4. Serta sahabat saya Mona dan Yunita yang sudah memberikan motivasi dan memberi dukungan dalam penyusunan skripsi.
5. Malaysia squad Alexandra, Ani, Deka, Vita, Kak Rani, Kak Elyna, Indah, Fitri, Kak Gladys. Serta semua teman kelas ADH-A terima kasih atas dukungannya sampai skripsi ini selesai.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN KEASLIAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Batasan Masalah.....	3
D. Tujuan Masalah.....	4
E. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>5</b>
A. Landasan Teori.....	5
1. Restoran.....	5
2. Kepuasan Pelanggan .....	6

3. Pelayanan .....	9
4. Produk .....	14
5. Harga .....	18
B. Kerangka Pikir .....	20
C. Penelitian Terdahulu .....	21
D. Hipotesis.....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
A. Jenis Penelitian .....	26
B. Lokasi penelitian .....	26
C. Waktu Penelitian .....	26
D. Populasi dan Sampel.....	26
1. Populasi .....	26
2. Sample .....	27
E. Variabel dan Indikator.....	27
1. Variabel penelitian.....	27
2. Devinisi Konseptual .....	28
F. Metode pengumpulan data.....	29
1. Jenis Instrumen .....	29
G. Uji kelayakan instrumen.....	31
1. Validitas.....	31
2. Reliabilitas .....	31
H. Metode analisis data .....	32
1. Analisis regresi linier berganda .....	32
2. Uji T .....	33
3. Uji F/simultan .....	34
4. Uji determinasi (R2) .....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>36</b>
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	36
1. Sejarah Berdirinya Dirty Chicks .....	36
2. Fasilitas Dirty Chicks .....	37
B. Karakteristik Responden .....	37

1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
2. Responden Berdasarkan Pendidikan .....	38
3. Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	39
4. Responden Berdasarkan Umur.....	40
<b>C. Hasil Analisis Data.....</b>	<b>41</b>
1. Uji validitas .....	41
2. Uji reliabilitas .....	42
3. Analisis Regresi Linier Berganda .....	43
4. Uji hipotesis .....	44
<b>D. PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>50</b>
A. Kesimpulan.....	50
B. Saran .....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>53</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Jenis kelamin responden .....	38
Tabel 4.2. Pendidikan responden .....	39
Tabel 4.3 Pekerjaan responden .....	39
Tabel 4.4. Usia responden .....	40
Tabel 4.5. Uji validitas .....	41
Tabel 4.6. Uji reliabilitas.....	42
Tabel 4.7. Uji regresi .....	43
Tabel 4.8. Uji F .....	45
Tabel 4.9. Uji R .....	46

## **DAFTAR LAMPIRAN**

### **LAMPIRAN**

Lampiran 1 SURAT IZIN PENELITIAN

Lampiran 2 SURAT KETERANGAN MELAKUKAN PENELITIAN

Lampiran 3 KUISIONER PENILAIAN

Lampiran 4 FOTO DIRTY CHICKS

Lampiran 5 DAFTAR NAMA RESPONDEN

Lampiran 6 LEMBAR BIMBINGAN

Lampiran 7 HASIL ANALISIS DATA

## ABSTRAK

Penelitian dengan judul “pengaruh kualitas pelayanan, produk, dan harga terhadap kepuasan konsumen di Dirty Chicks”. Dengan rumusan masalah apakah kualitas pelayanan, produk dan harga mempengaruhi kepuasan konsumen di Dirty Chicks dan faktor apakah yang paling dominan terhadap kepuasan konsumen di Dirty Chicks yang berlokasi di jalan Perumnas, Area Toko Gatic, Seturan, Seturan, Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Dengan jumlah sampel 100 responden dan menggunakan teknik sampling insidental. Teknik pengumpulan data menggunakan dokumentasi dan kuisioner. Analisis data menggunakan Uji Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F/simultan, dan Uji Koefisien Determinasi (R Square). Hipotesis1 : diduga faktor pelayanan, kualitas produk, dan harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hipotesis2 : Diduga faktor harga tidak berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen.

Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 9,460, dan signifikan 0,000. Oleh karena nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $9,460 > 2,70$ ) dan  $p < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut dapat dipakai untuk memprediksi variabel kualitas pelayanan, produk dan harga terhadap kepuasan konsumen yang berarti ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen yaitu kualitas pelayanan ( $X_1$ ), produk ( $X_2$ ) dan harga ( $X_3$ ) secara signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen (Y) sehingga menolak  $H_01$  yang menyatakan faktor pelayanan, produk, dan harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Nilai koefisien R square diketahui sebesar 0,204, artinya kualitas layanan, produk, dan harga dapat menjelaskan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen sebesar 20,4%. Sedangkan sisanya sebesar 79,6% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan uji t maka dapat diketahui bahwa variabel harga paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, hal ini dapat dilihat dengan besar  $t_{hitung} 3,117 >$  besar  $t_{tabel} 1,98$ , sehingga  $H_02$  ditolak karena dari hasil uji t menyatakan harga merupakan faktor yang paling dominan dalam kepuasan pelanggan. Analisis data dibantu dengan program SPSS 21.0 *for windows*.

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

## ABSTRACT

The study with title "The affect of service quality, product, and price on customer satisfaction in Dirty Chicks". With the formulation problem of whether the quality of service, product and price affecting consumer satisfaction in Dirty Chicks and the most dominant factor to consumer satisfaction in Dirty Chicks located in Jln. Perumnas, Area Toko Gatic, Seturan, Seturan, Yogyakarta. This study using quantitative descriptive research type. With a total samples is 100 respondents and using incidental sampling technique. Data collection techniques used documentation and questionnaires. Data analysis using Multiple Linear Regression Test, T test, F / simultaneous test, and Determnation Coefficient Test (R Square). Hypothesis1: suspected factor service, product quality, and price have no effect on consumer satisfaction. Hypothesis2: Suspected price factor has no dominant effect on consumer satisfaction.

The result of F test shows the value of Fcount is 9,460, and significant 0,000. Therefore the value of Fcount > Ftable (9,460 > 2,70) and  $p < 0,05$ , it can be concluded that regression model can be used to predict variable of service quality, product and price to consumer satisfaction which means there is significant effect from independent variable : service quality (X1), product (X2) and price (X3) significantly to dependent variable that is consumer satisfaction (Y) so that rejected Ho1 stating service factor, product, and price have no effect to customer satisfaction.

R square coefficient value is known 0,204, which means service quality, product, and price can explain its effect to consumer satisfaction equal to 20,4%. While the rest is 79.6% influenced or explained by other variables that are not examined in this study.

Based on t test it can be seen that the most effecting variables on consumer satisfaction is price variable, it can be seen with value of tcount 3.117 > ttable 1.98, so Ho2 rejected because of the test results t states the price is the most dominant factor in customer satisfaction. Data analysis is assisted by SPSS 21.0 for windows program

Keywords : quality of service, product, price, customer satisfaction.



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Indonesia sebagai salah satu negara yang sedang berkembang dan memiliki penduduk cukup konsumtif. Khususnya produk makanan yang perkembangannya meningkat tajam. Persaingan dalam dunia usaha khususnya di bidang industri makanan semakin ketat, sehingga menuntut berbagai macam usaha untuk lebih kreatif dan inovatif agar dapat bertahan di persaingan. Persaingan yang semakin ketat tersebut, mengharuskan setiap usaha perlu meningkatkan kekuatan yang ada dalam usahanya dengan cara memunculkan perbedaan atau keunikan untuk menarik minat konsumen.

Saat ini rumah makan banyak tersebar diberbagai daerah, mulai dari chinese food, rumah makan padang hingga rumah makan cepat saji, dengan merambahnya rumah makan maka para usahawan harus mempersiapkan strategi untuk bersaing dengan usahawan yang lain guna menarik minat konsumen. Mereka saling bersaing untuk menjadi yang terbaik, dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan kepercayaan konsumen dan selalu menghasilkan produk yang sesuai selera dan kebutuhan konsumen dengan kualitas yang terbaik. Makanan dan minuman yang disediakan pun dengan harga yang terjangkau dan sesuai selera konsumen.

Yogyakarta merupakan salah satu kota besar yang banyak terdapat rumah makan dengan persaingan yang cukup ketat. Persaingan usaha kuliner di Yogyakarta menyebabkan pemilik atau pengelola harus pandai bersaing dengan usahawan yang lain menciptakan inovasi yang baru untuk menarik konsumen. Pemilik harus mempunyai strategi yang tepat untuk mempertahankan konsumen dan meningkatkan jumlah konsumen untuk memaksimalkan keuntungan.

Jika kita berbicara tentang rumah makan dan produk olahan ayam Yogyakarta adalah salah satu kota yang banyak menjual produk olahan ayam mulai dari yang digoreng ataupun dipanggang. Namun dengan berkembangnya jaman dan banyaknya persaingan yang ada kini banyak usahawan yang mencoba menginovasi produk olahan ayam tersebut agar konsumen tertarik untuk membelinya.

Dirty chicks sebagai salah satu contoh usaha yang mencoba peruntungannya di dunia kuliner. Dirty chicks merupakan rumah makan yang menjual ayam geprak crispy yang bisa kita tentukan sendiri tingkat kepedasannya. Dengan banyaknya usahawan yang juga menjual ayam geprak Dirty chicks harus selalu berkreasi dan beraktivitas agar ayam geprak ini tetap diminati oleh para konsumen.

Kepuasan konsumen diharapkan dapat memacu pengusaha untuk meningkatkan produktivitasnya dalam pemenuhan kebutuhan konsumen. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa,

atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

Kualitas pelayanan, produk, dan harga merupakan faktor-faktor penting yang mempengaruhi kepuasan konsumen, banyak pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan, produk yang ditawarkan serta harga dari produk tersebut. Kepuasan pelanggan menjadi tujuan utama untuk meningkatkan pendapatan. Oleh karena itu kepuasan menjadi permasalahan di Dirty Chicks sehingga peneliti merasa perlu melakukan penelitian untuk mengukur kepuasan pelanggan di Dirty Chicks dengan itu penulis membuat penelitian yang berjudul **“Pengaruh kualitas pelayanan, produk, dan harga terhadap kepuasan konsumen di Dirty Chicks”**

## **B. Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang masalah diatas maka masalah pokok yang dapat dirumuskan adalah

1. Apakah kualitas pelayanan, produk, dan harga mempengaruhi kepuasan konsumen di Dirty Chicks ?
2. Faktor apakah yang paling dominan terhadap kepuasan konsumen?

## **C. Batasan Masalah**

Agar penelitian tidak terlalu meluas dalam pembahasannya maka batasan masalah dari penelitian ini adalah : pembahasan masalah pelayanan, produk, dan harga terhadap kepuasan konsumen.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari dilakukannya penelitian adalah

1. Mengetahui pengaruh pelayanan, produk dan harga terhadap kepuasan konsumen di Dirty Chick.
2. Mengetahui faktor yang paling dominan terhadap kepuasan konsumen.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat dengan dilakukannya penelitian adalah :

1. Bagi penulis :

Penulis ingin mengetahui apakah faktor pelayanan, produk dan harga mempengaruhi kepuasan konsumen di Dirty Chicks dan dapat menambah pengetahuan, keterampilan, serta pengalaman di dunia nyata, dan menerapkan teori-teori yang didapat selama di bangku perkuliahan.

2. Bagi perusahaan :

Penelitian ini sebagai masukan bagi Dirty Chicks tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Dan sebagai bahan evaluasi tentang kepuasan konsumen dimasa yang akan datang.

3. Bagi pihak lain :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.