

**PENGARUH PRODUK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN  
PELANGGAN DI FAFA CHEESE YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**



Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh  
Derajat Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan

**Oleh**

**ANI SUSILAWATI**

**NO.MHS: 314100683**

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

**2018**

**PENGARUH PRODUK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN  
PELANGGAN DI FAFA CHEESE YOGYAKARTA**



**Oleh**

**ANI SUSILAWATI  
NO.MHS: 314100683**

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Hj. Saryani, M.Si  
NIDN : 0517066001

Dra Nuharani EK. M.Pd  
NIDN : 0530046603

Mengetahui  
Ketua Jurusan

Hermawan Prasetyanto,S.ST.,MM  
NIDN. 0516057102

**BERITA ACARA UJIAN**

**PENGARUH PRODUK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN  
PELANGGAN DI FAFA CHEESE YOGYAKARTA**

Oleh  
ANI SUSILAWATI  
No. Mhs: 314100683  
Telah Dipertahankan Di Depan tim Penguji  
Dan Dinyatakan Lulus  
Pada Tanggal :  
**TIM PENGUJI**

Penguji Utama	:Saptin Dwi Setyo Hastuti,S.Pd,M.Pd NIDN. 0527048702	.....
Penguji II	:_Dr. Hj. Saryani, M.Si NIDN. 0517066001	.....
Penguji III	:_Dra Nuharani EK, M.Pd NIDN. 0530046603	.....

Mengetahui  
Ketua Sekolah Tinggi pariwisata AMPTA Yogyakarta

Drs. Prihatno, MM  
NIDN. 0526125901

## **PERNYATAAN KEASLIAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ani Susilawati

NIM : 314100683

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Di Fafa Cheese Yogyakarta” adalah benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isi sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 13 Mei 2018

Ani Susilawati

## **MOTTO**

“ kegagalan hanya terjadi bila kita menyerah “

(Lessing)

“maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”.

(QS. Al-Insyirah, 6-8)

## **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 Ipar dan Ibu Rini Lestari 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 dan kesuksesan saya.
3. Kedua adik saya yang sangat saya cintai dan sangat saya sayangi, terima kasih untuk doa, dukungan dan perhatiannya.
4. Teman-teman ADH-A angkatan 2014 yang selama 4 tahun berjuang bersama menimba ilmu.

## **KATA PENGANTAR**

Penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat rahmat-Nya, serta dengan usaha sepenuh hati, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Kepariwisata pada Program Pengelolaan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

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.

Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya secara tulus ikhlas penulis ucapkan kepada :

1. Ibu Dr. Hj. Saryani, M.Si selaku pembimbing I yang telah sabar memberi bimbingan dan arahan dalam penulisan Skripsi ini.
2. Ibu Dra Nuharani EK. M.Pd selaku dosen pembimbing II yang telah bijaksana memberi bimbingan, arahan, dan saran pada penulisan Skripsi ini dan motivasi yang telah diberikan.
3. Saptin Dwi Setyo Hastuti, S.PdM.Pd selaku penguji utama yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menjelaskan isi Skripsi secara keseluruhan.
4. Bapak Drs. Prihatno, MM selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberi bimbingan dan motivasi.

5. Segenap Dosen Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
6. Rekan-rekan dan semua yang telah membantu dalam penelitian ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga bantuan bapak/ibu dan para responden dicatat sebagai amal ibadahnya oleh Tuhan Yang Maha Kuasa.

Akhir kata penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan. Tidak lupa penulis berharap adanya kritik dan saran dari semua pembaca untuk perbaikan pada penelitian berikutnya.

Yogyakarta, 13 Mei 2018

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMANMOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A.Latar Belakang .....	1
B.Rumusan Masalah .....	4
C.Batasan Masalah.....	4
D.Tujuan Penelitian .....	4
E. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS .....	6
A.Landasan Teori.....	6
1.Produk .....	6
2.Kepuasan Pelanggan .....	9
B.Kerangka Pemikiran.....	11
C.Hipotesis.....	11
D.Penelitian Terdahulu .....	12

BAB III METODE PENELITIAN.....	19
1. Jenis Penelitian.....	19
2. Lokasi Penelitian.....	19
3. Populasi dan Sampel .....	20
4. Variabel dan Indikator.....	21
5. Teknik Pengumpulan Data.....	23
a. Observasi .....	23
b. Kuisisioner atau Angket.....	24
c. Dokumentasi.....	24
6. Teknik Analisis Data.....	25
a. Uji Instrument.....	25
b. Uji Hipotesa.....	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	31
B. Deskripsi Responden.....	34
C. Uji Kelayakan Instrumen .....	36
D. Uji Hipotesa .....	40
E. Pembahasan.....	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	51
A. Kesimpulan .....	51
B. Saran.....	52

## DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1	Data Jenis Kelamin .....	34
Tabel 4. 2	Data Berdasarkan Usia .....	35
Tabel 4. 3	Hasil Uji Penampilan X1 .....	36
Tabel 4. 4	Hasil Uji Aroma X2 .....	37
Tabel 4. 5	Hasil Uji Tekstur X3 .....	37
Tabel 4. 6	Hasil Uji Rasa X4 .....	38
Tabel 4. 7	Hasil Uji Kepuasan Pelanggan.....	38
Tabel 4. 8	Hasil Uji Reliabilitas .....	39
Tabel 4. 9	Hasil Uji Normalitas .....	41
Tabel 4. 10	Hasil Analisis Regresi Berganda.....	43
Tabel 4. 11	Koefisien R Square .....	45
Tabel 4. 12	Uji F .....	47

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian

Lampiran 2 Surat Balasan Izin Penelitian

Lampiran 3 Sertifikat On The Job Training

Lampiran 4 Kuisisioner Penelitian

Lampiran 5 Daftar Nama Responden

Lampiran 6 Lembar Bimbingan

Lampiran 7 Hasil Analisis Data

## ABSTRAK

Penelitian dengan judul “Pengaruh Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan di Fafa Cheese Yogyakarta”. Penelitian ini berlokasi di Jalan Jembatan Merah, Depok Yogyakarta, Daerah Istimewa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh produk Fafa Cheese Yogyakarta terhadap tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan aspek penampilan, aroma, tekstur, dan rasa.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif, jumlah populasi sebanyak 50 konsumen dengan jumlah sampel 50 responden menggunakan teknik *sampling incidental*. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuisioner dan dokumentasi. Variabel yang digunakan yaitu penampilan, aroma, tekstur, dan rasa. Analisis data menggunakan Uji Regresi Linier Berganda, Uji Koefisien Determinasi (R Square), Uji Parsial (T) dan Uji Simultan (F).

Hasil analisis dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang signifikan dari produk terhadap kepuasan pelanggan dengan diketahui nilai  $F_{hitung}$  22,528 dan  $F_{tabel}$  3,195 dengan signifikan 0,000. Nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $22,528 > 3,195$ ) dengan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) maka hipotesis diterima yang berarti ada pengaruh antara Produk Fafa Cheese Yogyakarta terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Pengaruh produk terhadap kepuasan pelanggan di Fafa Cheese Yogyakarta sebesar 63,7% sedangkan sisanya 37,3% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Analisis data di bantu dengan program SPSS 21.0 *for windows*.

Kata kunci : Product, Kepuasan Pelanggan.

## **ABSTRACT**

*This research title The Influence Of Product Against Level of Costumer Satisfaction at Fafa Cheese Yogyakarta. The research located at Jln. Jembatan Merah, Depok, Yogyakarta. The purposed to find out how the influence of Fafa Cheese Yogyakarta products for costumer is satisfaction based on appearance, aroma, texture, and taste.*

*The research use quantitative descriptive research type, population counted 50 consumer with number of samples are 50 respondents with using incidental sampling technique. Data collection techniques used an observation, questionnaires and documentation. The variables are appearance, aroma, texture, and taste. Data analysis using Multiple Linear Regression Test, Coefficient of Determination Test (R Square), Partial Test (T) dan Simultaneous Test (F).*

*The result of this research is there is significant influence between product and costumer satisfaction with known value Fcount 22,528 and Ftable value is 3,195 with significant value 0,000. Value Fcount > Ftable (22,528 > 3,195) with significant value less than 0,05 (0,000 < 0,05) so the hypothesis is accepted which mean there is an influence between product Fafa Cheese Yogyakarta with costumer satisfaction. The affect of product on costumer satisfaction in Fafa Cheese Yogyakarta is 63,7% with the rest 37,3% are influenced by other variable which not examined in this research. Data Analysis assisted with SPSS 21.00 For Windows.*

*Keywords : Product , Costumer Satisfaction.*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Di zaman modern ini, berbagai cara dilakukan perusahaan untuk mendapatkan laba dan menarik minat konsumen. Strategi yang digunakan pun bermacam-macam, tetapi untuk mendapatkan laba, perusahaan harus memuaskan kepuasan konsumen. Jika konsumen merasa puas, maka hubungan pemasaran dengan konsumen terjadi baik dalam jangka panjang dan status konsumen dapat berubah menjadi pelanggan. Harga yang ditawarkan juga beraneka ragam dari yang terjangkau oleh kalangan menengah kebawah hingga kalangan menengah keatas. Fafa Cheese Yogyakarta merupakan salah satu *cake* yang sedang digemari oleh konsumen.

Menurut Zeithmal dan Bitner, (2005) dalam Sangadji dan Sopiah, (2013:180) kepuasan konsumen adalah konsumen yang merasa puas pada produk atau jasa yang dibeli dan digunakannya akan kembali menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan. Kepuasan konsumen tercipta karena kinerja perusahaan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Kebutuhan dan keinginan inilah yang disebut harapan konsumen. Karena konsumen merasa sangat puas, sehingga dapat menimbulkan loyalitas.

Harapan konsumen berasal dari pengalaman pembelian masa lalu, nasihat teman dan rekan, serta informasi dan janji pemasar serta pesaing.

Jika perusahaan meningkatkan harapan terlalu tinggi, konsumen akan merasa kecewa. Walaupun demikian, jika perusahaan menetapkan harapan terlalu rendah, perusahaan tidak akan menarik cukup konsumen, meskipun perusahaan akan dapat memuaskan mereka yang membeli. Ketika perusahaan yang menawarkan produk yang memenuhi atau melebihi harapan konsumen, dapat dikatakan perusahaan tersebut telah menghantarkan kualitas. Perusahaan yang memuaskan sebagian besar kebutuhan konsumennya sepanjang waktu disebut perusahaan berkualitas, tetapi kita harus membedakannya antara kesesuaian kualitas dan kinerja atau tingkat kualitas.

(sumber:<https://ejournal.stiesia.ac.id/jirm/article/download/3098/262>/diunduh5Mei2017).

Menurut Kotler dan Armstrong (2008:272) kualitas produk (*product quality*) adalah karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau diimplikasikan. Kualitas mempunyai dampak langsung pada kinerja produk atau jasa, maka kualitas berhubungan erat dengan nilai dan kepuasan pelanggan.

Setiap perusahaan harus menetapkan harga secara tepat agar dapat sukses dalam memasarkan produknya. Harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang memberikan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan, sedangkan ketiga unsur lainnya yaitu produk, distribusi, dan promosi, menyebabkan timbulnya biaya atau pengeluaran. Disamping itu



harga merupakan unsur bauran pemasaran yang bersifat fleksibel, artinya dapat diubah dengan cepat. Berbeda halnya dengan karakteristik produk atau komitmen terhadap saluran distribusi. Kedua hal tersebut tidak dapat diubah atau disesuaikan dengan mudah dan cepat karena biasanya menyangkut keputusan jangka panjang.

Dalam arti sempit harga adalah jumlah yang ditagihkan atas suatu produk atau jasa. Lebih luas lagi, harga adalah jumlah semua nilai yang diberikan oleh pelanggan untuk mendapatkan keuntungan dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa. Sepanjang sejarahnya, harga telah menjadi faktor utama yang mempengaruhi pilihan para pembeli. Dalam beberapa terakhir, beberapa faktor di luar harga menjadi semakin penting. Namun, harga tetap menjadi salah satu elemen yang paling penting dalam menentukan pangsa pasar dan keuntungan suatu perusahaan (Kotler dan Armstrong, 2008 : 345).

Di Kota Yogyakarta terdapat banyak perusahaan yang menjual berbagai macam olahan *Cake* salah satunya Fafa Cheese *Cake* yang menjual aneka *Cheese Cake* dan *Egg Pie*. Fafa Cheese menyediakan berbagai macam rasa dan bentuk di antaranya *Japanese Cheese*, *Chocolate*, *Red Velvet*, dan *Taro*. Perusahaan-perusahaan tersebut saling bersaing menunjukkan keunggulan produk dan kualitas yang mereka miliki kepada konsumen. Mereka memiliki strategi tertentu untuk memuaskan konsumen. Sebagian perusahaan di bidang yang sama, Fafa Cheese memiliki keunggulan tersendiri yaitu kualitas produk dijamin memuaskan pelanggan.

Keunggulan-keunggulan tersebut diharapkan dapat membuat konsumen merasa puas. Konsistensi yang di pegang perusahaan tersebut mampu membuatnya semakin banyak di minati konsumen. Usahanya dalam memuaskan pelanggan yakni dengan cara memberikan produk dengan kualitas terbaik dan selalu *fresh from the oven* setiap harinya.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis ingin meneliti tentang produk dari Fafa Cheese Yogyakarta. Sehingga penulis melakukan penelitian dengan judul “pengaruh produk terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Fafa Cheese Yogyakarta”.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang dirumuskan pada penelitian ini adalah “ Bagaimana pengaruh produk Fafa Cheese terhadap tingkat kepuasan pelanggan“

#### **C. Batasan Masalah**

Agar pokok masalah yang di bahas tidak terlalu luas dan untuk mempermudah memahaminya maka penulis memberikan batasan masalah yang hanya membahas tentang produk yang dilihat dari Penampilan, Aroma, Teksture dan Rasa.

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

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah, maka peneliti ini bertujuan : Untuk mengetahui bagaimana pengaruh produk Fafa Cheese terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

## **E. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian yang penulis lakukan diharapkan dapat memberi manfaat bagi penulis sendiri, pihak lembaga pendidikan dan pihak-pihak lain yang kiranya berkepentingan dengan masalah ini.

Berikut ini penulis sampaikan mengenai manfaat penelitian :

### **1. Bagi Peneliti**

Penelitian ini sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan serta penerapan yang diperoleh dari kampus kedalam dunia usaha yang sebenarnya.

### **2. Bagi Lembaga Pendidikan**

Diharapkan menjadi tambahan informasi dan sebagai bahan referensi perpustakaan STP AMPTA.

### **3. Bagi Perusahaan**

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan dalam menempatkan kebijakan dan strategi dibidang pemasaran untuk mengimbangi usaha berbisnis mereka.