

**PENINGKATAN KEPUASAN KONSUMEN MELALUI HARGA,
KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
(STUDI KASUS PADA KONSUMEN NASI GROMBYANG H. WARSO)**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memenuhi sebagian
persyaratan mencapai derajat Sarjana (S1) Program Studi Manajemen



Disusun Oleh:
Arifka Dwi Ainul Fitri
NIM : 30401511670

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG
2019**

HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING

Nama : Arifka Dwi Ainul Fitri

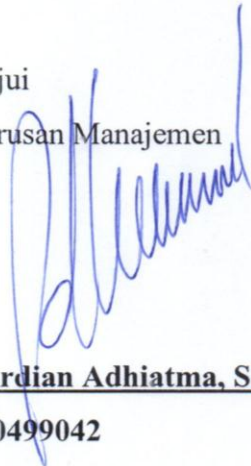
NIM : 30401511670

Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen

Judul Skripsi : **PENINGKATAN KEPUASAN KONSUMEN MELALUI
HARGA, KUALITAS PRODUK. KUALITAS
PELAYANAN (studi kasus RM. NASI GROMBYANG
H.WARSO)**

Dosen Pembimbing : Zaenudin SE.MM

Menyetujui
Ketua Jurusan Manajemen



Dr. H. Ardian Adhiatma, SE, M.M

NIK. 210499042

Semarang, 18 September 2019

Dosen Pembimbing



ZAENUDIN SE.MM

NIK. 210492031

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi

**PENINGKATAN KEPUASAN KONSUMEN MELALUI HARGA,
KUALITAS PRODUK. KUALITAS PELAYANAN NASI GROMBYANG
(studi kasus RM. NASI GROMBYANG H.WARSO)**

Disusun Oleh :

Arifka Dwi Ainul Fitri

30401511670

Telah dipertahankan di hadapan penguji

Pada tanggal 15 Maret 2019

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing



Zaenudin SE, MM

NIK. 210492031

Penguji I



Drs. Widiyanto, M.Si, Ph.D

NIK. 210489018

Penguji 2



Prof. Dr. Ibnu Khajjar, SE, M.Si

NIK. 210491028

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi Tanggal 15 Maret 2019



Dr. H. Ardian Adhitama, SE, MM

NIK. 210499042

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Arifka Dwi Ainul Fitri

NIM : 30401511670

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“PENINGKATAN KEPUASAN KONSUMEN MELALUI HARGA, KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN (studi kasus RM NASI GROMBYANG H.WARSO)”** adalah hasil karya saya sendiri.

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara mengambil atau meniru kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Saya bersedia menarik skripsi yang saya ajukan, apabila terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain yang seolah olah tulisan saya sendiri. Saya juga bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas dibatalkan.

Semarang, 30 September 2019

Dosen Pembimbing



Zaenudin SE,MM

NIK. 210492031



mberi Pernyataan

Arifka Dwi Ainul Fitri

NIM. 30401511670

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Arifka Dwi Ainul Fitri

NIM : 330401511670

Program : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Alamat Asal : Desa Kendal Rejo RT02/02 kec. Petarukan, kab. Pemalang

No. Hp/Email : 089668614681/ rifkadwiainulfitri@gmail.com

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa skripsi dengan judul “Dan menyetujui menjadi hak milik Fakultas Ekonomi Unissula serta memberikan Hak Bebas Royalti eksklusif untuk disimpan, dialih mediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikan di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap menyantun**“PENINGKATAN KEPUASAN KONSUMEN MELALUI HARGA, KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN (studi kasus RM NASI GROMBYANG H.WARSO)”** kan nama penulis sebagai hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta, plagiarism dalam karya ilmiah in i, maka segala bentuk tuntutan yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan Fakultas Ekonomi Umissula.

Semarang, 30 September 2019



Menyatakan,

Arifka Dwi Ainul Fitri
NIM: 30401511670

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahilahirabbil'alamin, puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, karunia, dan anugerah-Nya sehingga skripsi dengan judul "PENINGKATAN HARGA, KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN" ini dapat terselesaikan dalam rangka memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi dan memperoleh derajat Sarjana dan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang Shalawat serta salam senantiasa peneliti curahkan kepada Nabi Agung Muhammad Rosulullah SAW beserta keluarga dan sahabatnya yang telah menjadi suri tauladan bagi seluruh umat dan telah membawa umat manusia dari kehidupan yang gelap ke kehidupan yang terang-benerang.

Penulis menyadari bahwa penulis usulan penelitian ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, bimbingan serta saran dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Zaenudin, SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, motivasi dan mengarahkan peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Hj. Olivia Fachrunnisa, SE, M.Si, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Bapak Dr. H. Ardian Adhiatma, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

4. Seluruh Dosen dan Staff serta Karyawan Fakultas Ekonomi Unissula atas kerja sama dan bantuannya selama menempuh perkuliahan di Fakultas Ekonomi Unissula Semarang.
5. MAMAH atas tauladan, motivasi, pengorbanan, kasih sayang yang tulus, dan jerih payah dan menjadi tulang punggung keluarga yang selalu diberikan serta semua doa yang dipanjatkannya kepada Allah SWT demi peneliti.
6. Saudaraku rizki imam fauzi, Nafisa gita ayu sakila, sulistyowati yang senantiasa memberi dukungan baik dalam bentuk moral dan doa yang tulus demi peneliti.
7. Drh. Muhammad andika prasetya yang selalu memberi semangat dan motivasi ,yang sama sama sedang sibuk dengan pendidikannya.
8. Teman kampusku Anindya, ayu rizki , Adelia, Wulansari, Mayza, Ofida .Yoza Adhitiya yang menjadi teman dari semester satu yang selalu membantu dan memberikan dukungan.
9. Teman dan saudaraku ,minarti saraswati, intan nadyatami. chofalina ayuningtiyas, putri ratnasari. Rizal asfarudin.yang sudah menjadi teman baikku dan menyemangati dan menanyakan bimbingan dan revisi sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat-sahabat peneliti dari Ira Taufiqyah. Ronaldo E.J panjaitan. Muttmainnah sulistya Nur. Akhmad firdaus. yang tetap menyemangati penulis sampai sejauh ini.

11. Seluruh teman-teman Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang Angkatan 2015.
12. Semua pihak yang membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan pra skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu.

Semoga semua amal baik mereka dicatat sebagai amalan yang terbaik di sisi Allah SWT. Peneliti juga memohon maaf bila dalam pra skripsi ini terdapat kekurangan dan kesalahan karena peneliti hanyalah manusia biasa yang tidak lepas dari kekhilafan. Peneliti berharap semoga apa yang terkandung dalam pra skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak. Aamiin.

Wassalamu'alaim Wr. Wb.

Semarang, 8 April 2019

Peneliti,

Arifka Dwi Ainul Fitri

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Harga, Kualitas produk, Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah knsumen RM. Nasi grombyang H.warso. teknik yang digunakan menggunakan ternik *non-probability sampling* dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Dimana sampel di pilih sesuai kriteria tertentu . sampel dapat diambil sebanyak 100 orang responden dengan instrument penelitian berupa kuesioner. Analisis data menggunakan SPSS. hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhdap kepuasan konsumen dan kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci :Harga, Kualitas produk, Kualitas pelayanan dan Kepuasan konsumen.

ABSTRAK

This study aims to analyze the effect of price , product quality, service quality on customer satisfaction. The population used in this study is RM.Nasi bgrombyang H. Warso. The theqnique used is non-probability sampling. Technique using purposive sampling methode . where the sample is selected according to certain criteria. Samples can be taken as many as 100 respondents with a research instrument in the form of questionnaire. Data analysis Using SPSS. The result of this study indicate that price has a positive effect on customer satisfaction. Service quality has a positive effect on customer satisfaction and product quality has positive effect on customer satisfaction.

Keywords : price, product quality, service quality and cistomeer satisfaction.