

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SPEEDY DI CAFE**

MAOSUSU

PATI

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Program Sarjana (S1) Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung
Jurusan Manajemen**



DIAJUKAN OLEH:

REZA ADI SWASONO

NIM : 042099910

FAKULTAS EKONOMI

JURUSAN MANAJEMEN

UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG

2017

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI CAFE MAOSUSU
PATI**

Disusun Oleh

REZA ADI SWASONO

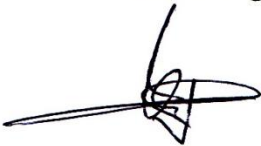
NIM : : 042099910

Telah diperthankan di depan penguji

Pada tanggal 13 Maret 2017

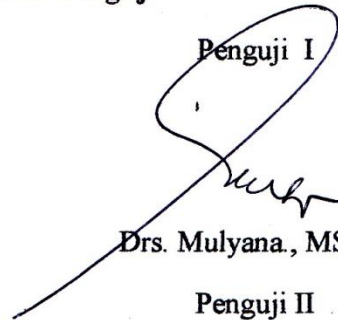
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing



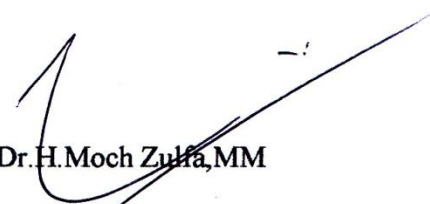
Drs. H. Marno Nugroho, MM

Penguji I



Drs. Mulyana., MSi

Penguji II



Dr. H. Moch Zulfa, MM

skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

untuk menembuh gelar sarjana ekonomi

Pada tanggal 13 Maret 2017

Ketua Program Studi Manajemen



Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : REZA ADI SWASONO
NIM : 042099910
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Unissula

Menyatakan dihadapan Tim Penguji Skripsi bahwa skripsi dengan judul :
“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan
Pelanggan IndiHome di cafe maosusu Pati” dan dimajukan untuk diuji pada tanggal
9 JUNI 2016 adalah hasil karya saya.


Dengan ini 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 symbol 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 sendiri. Dan saya bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh
universitas dibatalkan.

Semarang, 10 Maret 2017

Pembimbing

Yang memberi pernyataan



Drs. H.Marno Nugroho, MM



Reza Adi Swasono

ABSTRACT

Title : THE INFLUENCES OF PRODUCT QUALITY, QUALITY OF SERVICE AND PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION IN MAOSUSU CAFE PATI

Name : Reza Adi Swasono

NIM : 042099910

Every human being always try to fulfill their daily life needs. In fulfillment of these needs, both the needs of primary, secondary and tertiary, we as consumers would pay attention to the quality of goods, price and level of service producers. People will choose a place that can give him such satisfaction, good stuff at an affordable price and good service.

The starting point of every purchase is a need or desire. Consumers will buy products because of certain reasons, or at least the belief that the product's ability to meet the requirement to have a value greater than the costs to be incurred.

Determinants of customer satisfaction not only products quality, but also services for such products. Now, every consumer is no longer just buying a product, but also all aspects of the service or services attached to that products,

The purpose of such service is to satisfy the desires of the community at large. To achieve customer satisfaction, there must be quality services that meet the needs and desires of the community or received by someone. Rate community or customers of the quality of services provided by the organization or company will be declared good or not depends on the perceived level of service in accordance with or exceeding expectations. So the quality of public services have been successfully built if the public recognizes felt the satisfaction of the service provided. Therefore, the quality of public services today can't be ignored anymore, even to the extent possible should be adapted to the demands of globalization.

ABSTRAKSI

Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI CAFE MAOSUSU PATI

Nama : Reza Adi Swasono

NIM : 042099910

Setiap manusia mempunyai berusaha untuk mencukupi kebutuhan hidupnya. Dalam pemenuhan kebutuhan tersebut, baik kebutuhan primer, sekunder dan tersier, kita sebagai konsumen tentu memperhatikan kualitas barang, harga maupun tingkat pelayanan produsen. Orang akan memilih tempat yang dapat memberinya kepuasan berupa, barang yang bagus dengan harga yang terjangkau serta pelayanan yang bagus.

Titik awal dari setiap pembelian adalah adanya kebutuhan atau keinginan. Konsumen akan membeli produk karena alasan-alasan tertentu, atau paling tidak adanya keyakinan bahwa kemampuan produk dalam memenuhi kebutuhan mempunyai nilai yang lebih besar dibanding biaya yang akan dikeluarkan.

Faktor penentu kepuasan konsumen tidak hanya kualitas produk, tetapi juga pelayanan akan produk tersebut. Kini setiap konsumen tidak lagi hanya membeli suatu produk, tetapi juga segala aspek jasa atau pelayanan yang melekat pada produk tersebut

Tujuan dari pelayanan itu sendiri adalah untuk memuaskan keinginan masyarakat pada umumnya. Untuk mencapai kepuasan pelanggan maka harus ada kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat atau yang diterima oleh seseorang. Penilaian masyarakat atau pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi atau perusahaan akan dinyatakan baik atau tidak tergantung kepada tingkat pelayanan yang dirasakan sesuai dengan atau melebihi harapannya. Jadi kualitas pelayanan publik berhasil dibangun apabila masyarakat mengakui merasakan adanya kepuasan dari pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan masyarakat dewasa ini tidak dapat diabaikan lagi, bahkan hendaknya sedapat mungkin disesuaikan dengan tuntutan era globalisasi.

INTISARI

Inovasi yang cepat dan terus berkembang diberbagai bidang seperti teknologi, industri, dan komunikasi membuat kita terus berpacu dengan waktu untuk dapat mengikuti serta menyesuaikan diri dengan segala perubahan yang terjadi.

Masalah pelayanan memiliki peranan yang besar karena menyangkut kepentingan masyarakat secara umum. Menurut Munir (1991) pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya

Berdasarkan hasil dari pembahasan penelitian ini pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas produk mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Harga mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
4. Kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga secara simultan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
5. Variasi variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga mampu menjelaskan variabel kepuasan pelanggan sebesar 81,7% sedangkan sisanya sebesar 18,3% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian.

KATA PENGANTAR

Assalamualikum Wr. Wb.

Dengan memanjatkan puji syukur ke Hadirat Allah S.W.T yang telah melimpahkan rahmat hidayahNya, sehingga skripsi tentang **PENGARUH STRATEGI PEMASARAN TERHADAP PENJUALAN PADA CAFE MAO SUSU CABANG PATI** dapat diselesaikan dengan baik.

Adapun maksud dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Strata 1 (S1) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen di Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Atas berkat bantuan dari berbagai pihak yang telah berkenan untuk memberikan segala yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini, perkenankanlah penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Ibu **Hj. Olivia Fachrunnisa, SE, M.Si., Ph.D** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Bapak, Drs. H.Marno Nugroho, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah mencurahkan semangat sekaligus ilmunya, meluangkan waktunya, serta mengarahkan dan membimbing dengan sabar
3. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang, yang telah membekali ilmu pengetahuan sebagai dasar penulisan skripsi ini.
4. Cafe Maosusu Pati yang telah membantu dalam memberikan data untuk penyusunan skripsi.
5. Orang Tua dan seluruh keluarga yang telah mendukung, dan member motivasi.
6. Rekan – rekan mahasiswa dan semua pihak yang telah membantu dalam semangat waktu bahkan pemikiran sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari akan kekurang sempurnaan penulisan skripsi ini, oleh sebab itu kritik dan saran yang bersifat membangun diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini agar kelak di kemudian hari dapat menghasilkan karya yang lebih baik, Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Walaikumsalam Wr. Wb.

Semarang, 13 Maret 2017

Penulis

Reza adi swason