

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
KENTUCKY FRIED CHICKEN (KFC)
SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Manajemen



Oleh :

AKBAR DWI YULIANTO
NIM : 2013210699

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
KENTUCKY FRIED CHICKEN (KFC)
SURABAYA**

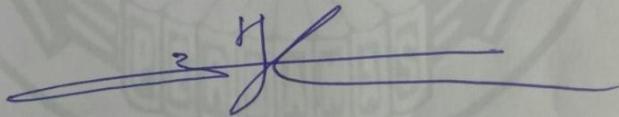
Diajukan oleh :

AKBAR DWI YULIANTO

NIM : 2013210699

Skripsi ini telah dibimbing
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 15 Maret 2017



(Dr. Ronny, S.Kom.,M.Kom.,MH.)

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
KENTUCKY FRIED CHICKEN (KFC)
SURABAYA**

Disusun oleh

AKBAR DWI YULIANTO

NIM : 2013210699

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 24 Februari 2017

Tim Penguji

Ketua : Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi. MM.

Sekretaris : Dr. Ronny, S.Kom.,M.Kom.,MH.

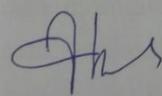
Anggota : Dr.Dra. Tjahjani Prawitowati, MM.,Psi

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Akbar Dwi Yulianto
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 03 Mei 1995
N.I.M : 2013210699
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas
Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan *Kentucky
Fried Chicken (KFC) Surabaya*

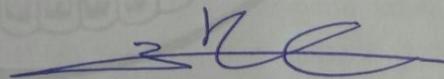
Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Manajemen
Tanggal : 10-04-2017



(Dr. Muazaroh, S.E., M.T.)

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 07-04-2017



(Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom., MH)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

Berangkat dengan penuh keyakinan.....

Berjalan dengan penuh keikhlasan.....

Istiqomah dalam menghadapi cobaan.....

Dan jadilah seperti sebuah karang di lautan yang kuat dihantam ombak dan kerjakanlah hal yang bermanfaat untuk diri sendiri dan untuk orang lain.

PERSEMBAHAN:

Terimakasih kepada ALLAH SWT yang telah memberikan kekuatan, petunjuk serta kesehatan sehingga aku mampu menyelesaikan skripsi ini. Karena hanya dengan pertolongan ALLAH SWT aku mampu dan kuat jalani semua persoalan di Hidupku. Terimakasih Ya ALLAH ku ucapkan Kepada-Mu...

Terimakasih juga kepada kedua orang tua ku yakni ayah dan mamaku yang telah lahirin aku sampai aku gede kayak gini, makasi ya mama makasi ya ayah karena suport dari kalian aku bisa sampai di titik dimana aku selesein skripsi ini. Makasi atas doanya selama ini, semoga ayah mama seneng yaaa hehehehe aku sayaaaaang sama mama ayah love you full :*

Terimakasih juga kepada kakak aku, karena petuah petuah nya aku bisa semangat ngerjain skripsi ku makasi mas

brooooo.. *Kak Ndimas Narko Utomo* tetep jadi kakak yang gokil dan ROOOOOOOCKK..... hehehehe

Terimakasih saya ucapkan kepada dosen - dosen dalam membantu saya pada setiap mata kuliah, terutama pada dosen pembimbing ku Bapak. Ronny , saya mengucapkan banyak terimakasih karena sudah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Terimakasih aku ucapkan kepada semua teman teman ku angkatan 2013 STIE Perbanas Surabaya. Terimakasih aku ucapkan kepada tim khususku yaitu *mas zainul, widhyasto, Tri rahmawati, Vita purwitasari, Selly ayu* karena berkat orang - orang ini aku bisa selesaikan skripsi ini dengan cetar membahanaaaa hehehehehe thanks shayyyyyy :*

Terimakasih buat geng "**MASA KINI**" yang telah menemani aku sampai lulus bareng begini diantara mereka yakni (dias, mega, rendiana, chandra, ervina, intan, dinda, cindi) mereka adalah sahabat yang cetar membahanahhhh..... tetep solit yah gayss sampai tua nanti okeeeeyy.... :* :)

Terimakasih buat geng "**CANDA-CANDA**" ini temen temen hangout yang gokil hahahaha (Firdy, vita, ayumaya, emilia, mbak widya) tetep cetarr manjaahh yah gays :*

Terimakasih buat teman sebimbangan , terimakasih buat temen temen ku semuanya maaf ga bisa sebutin satu satu kalau tak sebutin bisa 10 lembar shayy hahahahha intinya aku sayang kalian semua... :*

LOVE LOVE LOVE LOVE KAMPUSKUU..... :* :* :* *

LOVE LOVE LOVE LOVE ANGKATAN 2013..... :* :* :* *

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan rasa syukur kehadirat ALLAH SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal yang berjudul “**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KENTUCKY FRIED CHIKEN SURABAYA**”.

Tujuan penulisan proposal adalah untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan sarjana Manajemen STIE PERBANAS SURABAYA.

Pada kesempatan ini dengan ketulusan hati perkenankanlah saya untuk mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak yang mendukung dan membantu penulis selama menjalani proses perkuliahan dan penyusunan proposal skripsi ini kepada :

1. Dr. Dr. Ronny S.Kom.,M.Kom.,MH., selaku dosen pembimbing yang sangat berperan besar dalam membantuproses penyusunan dan sekaligus penyelesaian proposal ini melalui proses pemberian bimbingan, arahan dan pengetahuannya kepada penulis.
2. Bapak Dr. Lutfi, S.E., M.Fin. selaku Ketua STIE PERBANAS Surabaya.
3. Ibu Dr. Muazaroh S.E., M.T., selaku Ketua Program studi STIE PERBANAS Surabaya.
4. Dra. Tjahjani Prawitowati, Psi., MM selaku Dosen Wali.

5. Bapak dan Ibu Dosen beserta seluruh jajaran karyawan Akademika STIE PERBANAS Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bantuan kepada penulis selama proses perkuliahan.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, saya selaku penulis memohon maaf jika terdapat kesalahan dalam proses penyusunan proposal.

Surabaya, 24 Februari 2017

Akbar Dwi Yulianto



DAFTAR ISI

| | |
|----------------------------------------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJ | lii |
| HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI..... | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI..... | iv |
| HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | v |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiii |
| ABSTRAK..... | xiv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah..... | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 5 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 5 |
| 1.5 Sistematika Penulisan Skripsi | 6 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 8 |
| 2.2 Landasan Teori..... | 13 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran Skripsi..... | 18 |
| 2.4 Hipotesis Penelitian..... | 19 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| 3.1 Rancangan Penelitian | 20 |
| 3.2 Batasan Penelitian | 20 |
| 3.3 Identifikasi Variabel..... | 20 |
| 3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel | 21 |
| 3.5 Instrumen Penelitian..... | 25 |
| 3.6 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel | 26 |
| 3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data..... | 27 |
| 3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian | 28 |
| 3.9 Teknik Analisis Data..... | 29 |
| | |
| BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA .. | |
| 4.1 Gambaran Subyek Penelitian | 34 |
| 4.2 Analisis Data | 39 |
| 4.3 Pembahasan..... | 67 |

| | | |
|-------|----------------------------------|----|
| BAB V | PENUTUP | |
| | 5.1 Kesimpulan..... | 71 |
| | 5.2 Keterbatasan Penelitian..... | 71 |
| | 5.3 Saran..... | 72 |

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Halaman

| | | |
|------------|-------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 | : Data Penjualan Kentucky Fried Chicken | 1 |
| Tabel 2.1 | : Perbedaan Dan Persamaan Penelitian | 11 |
| Tabel 3.1 | : Pengukuran Skala Likert | 25 |
| Tabel 3.2 | : Kisi-Kisi Kuesioner | 26 |
| Tabel 4.1 | : Tingkat Pengembalian Kuesioner | 33 |
| Tabel 4.2 | : Uji Validitas Sampel Kecil Harga (Tidak Valid) | 38 |
| Tabel 4.3 | : Uji Validitas Sampel Kecil Harga (Valid) | 39 |
| Tabel 4.4 | : Uji Validitas Sampel Kecil Kualitas Produk | 39 |
| Tabel 4.5 | : Uji Validitas Sampel Kecil Kualitas Layanan (Tidak Valid) | 40 |
| Tabel 4.6 | : Uji Validitas Sampel Kecil Kualitas Layanan (Valid) | 41 |
| Tabel 4.7 | : Uji Validitas Sampel Kecil Kepuasan Pelanggan | 41 |
| Tabel 4.8 | : Uji Validitas Sampel Besar Harga (Tidak Valid) | 42 |
| Tabel 4.9 | : Uji Validitas Sampel Besar Harga (Valid) | 42 |
| Tabel 4.10 | : Uji Validitas Sampel Besar Kualitas Produk | 43 |
| Tabel 4.11 | : Uji Validitas Sampel Besar Kualitas Layanan | 43 |
| Tabel 4.12 | : Uji Validitas Sampel Besar Kepuasan Pelanggan | 44 |
| Tabel 4.13 | : Uji Reabilitas Sampel Kecil Harga | 45 |
| Tabel 4.14 | : Uji Reabilitas Sampel Kecil Kualitas Produk | 45 |
| Tabel 4.15 | : Uji Reabilitas Sampel Kecil Kualitas Layanan | 46 |
| Tabel 4.16 | : Uji Reabilitas Sampel Kecil Kepuasan Pelanggan | 46 |
| Tabel 4.17 | : Uji Reabilitas Sampel Besar Harga | 47 |
| Tabel 4.18 | : Uji Reabilitas Sampel Besar Kualitas Produk | 47 |
| Tabel 4.19 | : Uji Reabilitas Sampel Besar Kualitas Layanan | 48 |
| Tabel 4.20 | : Uji Reabilitas Sampel Kecil Kepuasan Pelanggan | 48 |
| Tabel 4.21 | : Interval Pengukuran Skala Likert Positif | 50 |
| Tabel 4.22 | : Interval Pengukuran Skala Likert Negatif | 50 |
| Tabel 4.23 | : Tingkat Jawaban Responden Per Aspek Kepuasan Pelanggan | 51 |
| Tabel 4.24 | : Tingkat Jawaban Responden Per Aspek Harga | 53 |
| Tabel 4.25 | : Tingkat Jawaban Responden Per Aspek Kualitas Produk | 55 |
| Tabel 4.26 | : Tingkat Jawaban Responden Per Aspek Kualitas Layanan | 56 |
| Tabel 4.27 | : Pengambilan Keputusan Autokorelasi | 60 |
| Tabel 4.28 | : Hasil Uji Autokorelasi | 60 |
| Tabel 4.29 | : Hasil Uji Regresi Berganda | 60 |
| Tabel 4.30 | : Hasil Analisis Uji T | 64 |
| Tabel 4.31 | : Hasil Analisis Uji F | 66 |
| Tabel 4.32 | : Koefisien Determinasi Berganda | 66 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Malik, Ghafoor, Iqbal | 9 |
| Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Penelitian Ari Setio | 10 |
| Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Jahanshahi, Gasthi, Mirdamadi, Nawaser Dan Khaksar | 10 |
| Gambar 2.4 : Kerangka Pemikiran Peneliti | 18 |
| Gambar 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 34 |
| Gambar 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 35 |
| Gambar 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan | 36 |
| Gambar 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Kunjungan | 39 |
| Gambar 4.5 : Uji Normalitas | 54 |



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Data Diskriptif
- Lampiran 3 : Tabulasi Data Sampel Kecil
- Lampiran 4 : Tabulasi Data Sampel Besar
- Lampiran 5 : Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil
- Lampiran 6 : Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar
- Lampiran 7 : Uji Normalitas dan Uji Autokorelasi
- Lampiran 8 : Jadwal Penulisan Skripsi



***THE EFFECT OF PRICE, PRODUCT QUALITY AND SERVICES QUALITY
ON CUSTOMER'S SATISFACTION OF
KENTUCKY FRIED CHICKEN KFC
IN SURABAYA***

Akbar Dwi Yulianto

STIE Perbanas Surabaya

Email : 2013210699@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

Customer's satisfaction on some products or services could be affected by several things. People judge the products or services by their services or any other factors that would be impact to consumer's satisfaction. The aim of this study is to investigate the influence of of price, product quality and services quality on customer's satisfaction of KFC in Surabaya. A sample number of 105 respondents and the data were collected by questionnaires. From the analysis using multiple regression analysis, the results achieved that price has negative significant effect on customer's satisfaction of KFC in Surabaya, product quality has positive significant effect on customer's satisfaction of KFC in Surabaya and services quality also has positive significant effect on customer's satisfaction of KFC in Surabaya.

Key words : Price, Product Quality, Services Quality and Customer's Satisfaction

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
KENTUCKY FRIED CHICKEN (KFC)
SURABAYA**

Akbar Dwi Yulianto

STIE Perbanas Surabaya

Email : 2013210699@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan konsumen terhadap suatu produk barang maupun jasa tentu dipengaruhi oleh beberapa hal. Masyarakat menilai barang atau jasa tersebut berdasarkan kepuasan yang dirasakannya. Penelitian ini bertujuan untuk menguji adanya pengaruh dari harga, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan KFC di Surabaya. Sampel berjumlah 105 responden dan data dikumpulkan dengan kuesioner. Berdasarkan analisis dengan regresi linier berganda, maka ditemukan hasil bahwa harga berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan pelanggan KFC di Surabaya, kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan KFC di Surabaya, dan kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan KFC di Surabaya.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan