

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JACKPOT COFFE SHOP
SALATIGA**

SKRIPSI

**Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar
sarjana strata-1 di Jurusan Manajemen,
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia**



Oleh :

Nama : Fakhruddin Nur Ghofirin
Nomor Mahasiswa : 12311396
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA**

2015

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”

Yogyakarta, 19 Februari 2016

Penulis,



Fakhrudin Nur Ghofirin

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**Skripsi ini telah disahkan dan disetujui oleh dosen pembimbing skripsi dengan
judul:**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JACKPOT COFFE SHOP
SALATIGA**

Hasil Penelitian

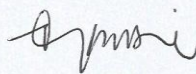
Diajukan Oleh:

Nama : Fakhruddin Nur Ghofirin
No.Mahasiswa : 12311396
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal 22 Februari 2016

Dosen Pembimbing,



(Dra. Sri Hardjanti, M.M)

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JACKPOT COFFE SNOP SALATIGA**

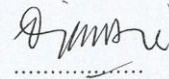
Disusun Oleh : **FAKHRUDIN NUR GHOFIRIN**

Nomor Mahasiswa : **12311396**

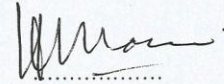
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Rabu, tanggal: 16 Maret 2016

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Sri Hardjanti, Dra., MM.




Penguji : Al Hasin, Drs., MBA.



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia




Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirahim, Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah dengan mengucapkan rasa syukur atas rahmat dan hidayah-nya saya dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.

Tulisan sederhana ini yang saya buat dengan penuh perjuangan saya persembahkan untuk :

Ayah ku yang selalu mengajarkan bagaimana menjadi orang yang baik dan selalu mengingatkan jangan berhenti berjuang dan berdoa untuk menjadi orang yang sukses.

Ibuku, ibu pernah bilang “ibu pengen dan ibu pasti bangga bisa datang ke wisuda mu dan bisa foto sama kamu waktu wisuda” bu Fakhrudin akan secepatnya ngewujudin itu, Ibu sehat terus ya bu.

Untuk kakak-kakak ku terimakasih atas supportnya.

HALAMAN MOTTO

GO HARD
OR
GO HOME
(anonym)

ABSTRAK

Penelitian empiris ini dimaksudkan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Jackpot Coffe Shop salatiga.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Jackpot Coffe Shop. Sampel yang digunakan sebanyak 96 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *convenience sampling*. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda melalui *software* komputer IBM SPSS23.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga secara parsial maupun bersama-sama terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, kepuasan

ABSTRACT

Empirical research is intended to identify and explain the effect of the quality of service quality, product quality and price to customer satisfaction at jackpot coffe shop salatiga.

Population in this research is that consumers Jackpot Coffe Shop. The samples ised were 96 respondents. The sampling technique in this research is convenience sampling. Variables used in this study was the quality of service, product quality and price. Analysis of the data in this study using multiple linear regression through computer software IBM SPSS23.

The result showed that there is a positive and significant impact quality of service, product quality and price partially or jointly to cossumer satisfaction.

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

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu 'alaikum WR. WB.

Penulis ucapkan Syukur Alhamdulillah, puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan nikmat, karunia, dan rahmat-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jackpot Coffe Shop Salatiga”

Maksud dan tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk melengkapi syarat menyelesaikan pendidikan Strata – 1 (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Selama studi dan dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis telah memperoleh bantuan, bimbingan, serta pengarahan dari berbagai pihak yang memotivasi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ayah yang telah banyak memberikan pelajaran bagaimana menjalani hidup dan juga untuk ibu ku yang selalu memberikan semangat.
2. Kakak-kakak saya yang selalu memberikan support.
3. Seluruh keluarga besar ku.
4. Bapak Dr. Ir. Harsoyo, M.Sc selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
5. Bapak Dr. Dwi Praptono Agus Hardjito, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
6. Ibu Drs. Sri Hardjanti, M.M, selaku dosen pembimbing skripsi yang selama ini memberikan pengarahan dan bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Drs. Sutrisno, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen.
8. Seluruh dosen pengajar yang telah memberikan ilmu dan telah membantu kelancaran studi di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

9. Teman kontrakan “Chicken Warehouse” Riri, Aji dan Candra, terimakasih 2 tahun bersama se atap.
10. Teman seperjuangan “es dawet sendy bocor” yaitu Fandy, Shadeq, Sendy, Riri, Candra yang banyak membuat kenangan selama masa perkuliahan.
11. Seluruh teman-teman “PH” yang tidak bisa saya sebutin satu-persatu.
12. Seluruh teman-teman Manajemen 2012 Universitas Islam Indonesia dan juga yang terspesial untuk kelas kombis K yaitu Ilham, Bintang, Chika, Hana, Rinal, Meila, caca dan yang lainnya yang tidak bisa saya sebutin satu-persatu.
13. Keluarga KKN Unit-106KL. Rangga, Giri, Asep, Rina, Cistra, Delia, Galuh, Sekar.
14. Dan seluruh orang yang berperan dalam membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini saya ucapkan terima kasih sebesar besarnya semoga amalan diterima oleh Allah SWT.

Yogyakarta, 20 Januari 2016

Penulis

Fakhrudin Nur Ghofirin