

**PENGARUH VARIAN PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI WAROENG SPESIAL SAMBAL (SS) YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Diajukan oleh:

Hadi Dermawan

11-1600956

**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA YOGYAKARTA**

2022

LEMBAR PERSETUJUAN
PENGARUH VARIAN PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI WAROENG
SPECIAL SAMBAL (SS) YOGYAKARTA

Diajukan Oleh:

Hadi Dermawan

11-1600956

Yogyakarta, 03 Agustus 2022

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Muhammad Roni Indarto Drs., M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH VARIAN PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI WAROENG
SPECIAL SAMBAL (SS) YOGYAKARTA

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji Jurusan
Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta

Tanggal: 03 Agustus 2022

Yang terdiri

Ketua,



Dr. Anna Partina, M.Si.

Anggota,



M. Roni Indarto, Drs., M.Si

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **Pengaruh Varian Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Waroeng Spesial Sambal (SS) Yogyakarta** dan diajukan untuk diuji pada tanggal adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagai tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa mmberikan pengakuan pada penulis lainnya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, secara sengaja dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta batal saya terima.

Yogyakarta, 03 Agustus 2022

Yang memberi pernyataan



Hadri Dermawan

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah hirabbil' alamin..

Dengan segala kerendahan hati, saya persembahkan skripsi yang telah berhasil

saya selesaikan kepada:

Allah *subhānahu wata'ālā* yang telah memperlancar serta memberikan

kemampuan dalam pembuatan skripsi ini.

Bapak, ibu, abang, dan adik-adik yang selalu mendoakan serta memberikan

dukungan baik moral maupun material.

Sahabat-sahabatku yang selalu ada buatku, selalu menjadi tempat keluh kesah dan

berbagi kebahagiaan, serta

Almamaterku STIM YKPN Yogyakarta yang telah banyak memberikan ilmu dan

pengetahuan.

MOTTO

وَعَنْ أَبِي صِرْمَةَ - رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ - قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ - صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ - {مَنْ ضَارَّ مُسْلِمًا ضَارَّهُ اللَّهُ, وَمَنْ شَاقَّ مُسْلِمًا شَقَّ اللَّهُ عَلَيْهِ} أَخْرَجَهُ أَبُو دَاوُدَ وَالتِّرْمِذِيُّ وَحَسَنَهُ

"Barangsiapa yang memberi kemudharatan kepada seorang muslim, maka Allah akan memberi kemudharatan kepadanya, barangsiapa yang merepotkan (menyusahkan) seorang muslim maka Allah akan menyusahkan dia."

(Hadits riwayat Abu Dawud nomor 3635, At Tirmidzi nomor 1940 dan dihasankan oleh Imam At Tirmidzi).

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji bagi Allah subhānahu wata'ālā yang telah memberikan Rahmat serta Hidayah-Nya sehingga skripsi yang berjudul **“Pengaruh Varian Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Waroeng Spesial Sambal (SS)”** dapat diselesaikan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pada Program Studi Manajemen Jenjang Strata 1 pada Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta.

Saya memahami dan menyadari bahwa skripsi ini dapat terwujud atas bantuan, bimbingan, dorongan, dukungan, dan perhatian dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, saya menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

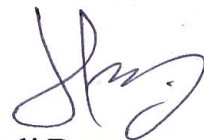
1. Bapak Marwas, Ibu Elida Hanum, Abang Yogi Mardana dan Adik-adik: Fadil dan Kholil yang selalu memberi dukungan lahir dan batin serta tidak berhenti-hentinya memberikan semangat.
2. Dr. Suparmono, M.Si. selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta.
3. Muhammad Roni Indarto Drs., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan selama penyusunan skripsi.
4. Seluruh karyawan dan para dosen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta.

5. Kak Dettyka yang telah mendukung dan membantu selama pengerjaan skripsi ini.
6. Teman seperjuangan yang telah sama-sama berjuang dan selalu memberikan dorongan untuk mengerjakan skripsi ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung, memberi dorongan, dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Yogyakarta, 03 Agustus 2022

Peneliti



Hadi Dermawan

ABSTRAK

PENGARUH VARIAN PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI WAROENG SPESIAL SAMBAL (SS) YOGYAKARTA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh varian produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Waroeng Spesial Sambal (SS) Yogyakarta. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan melalui *google form*. Populasi dari penelitian ini merupakan konsumen yang telah membeli lebih dari satu kali di Waroeng Spesial Sambal (SS) Yogyakarta. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling*, dengan Teknik *simple random sampling*. Jumlah sampel sebanyak 80 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa varian produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan sedangkan harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Waroeng Spesial Sambal (SS) Yogyakarta.

Kata Kunci : varian produk, harga, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen

DAFTAR ISI

PENGARUH VARIAN PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Batasan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II.....	9
LANDASAN TEORI.....	9
A. Produk	9
B. Varian Produk	11

C. Harga	13
D. Kualitas Pelayanan	14
E. Kepuasan Konsumen	15
F. Keterkaitan Variabel variabel yang diteliti	16
G. Penelitian Terdahulu	18
H. Kerangka Penelitian	19
I. Rumusan Hipotesis	20
BAB III	21
METODOLOGI PENELITIAN	21
A. Definisi Konsep	21
B. Jenis Penelitian	23
C. Subjek dan Objek Penelitian	24
D. Jenis dan Sumber Data	24
E. Populasi dan Sampel	24
F. Metode Pengumpulan Data	26
G. Uji Instrumen	26
H. Uji Asumsi Dasar	27
I. Analisis Regresi Linear Berganda	28
J. Uji Hipotesis	29
K. Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>)	30
BAB IV	32
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN ANALISIS DATA	32
A. Gambaran Umum Perusahaan	32
B. Visi Dan Misi Perusahaan	35
C. Produk Perusahaan	36
D. Analisis Data	41
BAB V	55
KESIMPULAN DAN SARAN	55
A. Kesimpulan	55
B. Saran	56

LAMPIRAN60

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas	42
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 4. 3 Hasil Uji Normalitas	45
Tabel 4. 4 Hasil Uji Multikolinearitas.....	46
Tabel 4. 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	48
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	48
Tabel 4. 7 Hasil Uji F	50
Tabel 4. 8 Hasil Uji t	51
Tabel 4. 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>)	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Waroeng Spesial Sambal	34
Gambar 4. 2 Responden Berdasarkan Umur	41
Gambar 4. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
Gambar 4. 4 Responden Berdasarkan Jenis kelamin	42