



**PENGARUH PERSEPSI KONSUMEN TENTANG KUALITAS
PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAAN KONSUMEN
DEPOT SARI ASIH SITUBONDO
TAHUN 2013**

SKRIPSI

**Oleh:
Desi Nur Prihatiningrum
NIM 090210301003**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER
2013**



**PENGARUH PERSEPSI KONSUMEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN,
KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAAN
KONSUMEN DEPOT SARI ASIH SITUBONDO
TAHUN 2013**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan S1 pada Program Studi Pendidikan Ekonomi
dan mencapai gelar Sarjana Pendidikan

Oleh:
Desi Nur Prihatiningrum
NIM 090210301003

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER
2013**

PERSEMBAHAN

Karya ini merupakan sebagian dari rangkaian proses yang masih panjang. Atas berkah dan rahmat Allah SWT, serta do'a dari orang-orang tersayang karya ini dapat terselesaikan.

Dengan rasa syukur dan tulus hati saya persembahkan karya ini kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta, Ibunda Ning Rustila dan Ayahanda Priyono yang telah memberikan perhatian, do'a, dukungan, pengorbanan, serta cinta dan kasih sayang yang tiada terputus;
2. Adikku Nur Hidayat Putra yang telah memberiku semangat, do'a dan kasih sayang tiada henti;
3. Keluarga besarku yang selalu memberikan nasehat, semangat serta do'a untukku;
4. Guru-guruku sejak Taman Kanak-kanak sampai dengan Perguruan Tinggi yang telah mendidik dan membekali ilmu pengetahuan;
5. Almamater kebanggaanku Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
6. Sahabatku MbK Rara, Demy, Varian, Fanny, Hefryn, Maya, Ida, Mila, Devi dan Ariva terimakasih atas keakraban dan kebersamaan selama ini.
7. Aditya Hermawan yang selalu mengingatkan untuk terus berdo'a, berusaha dan tak berputus asa.

MOTO

Dan janganlah kamu (merasa) lemah, dan jangan (pula) bersedih hati,
sebab kamu paling tinggi (derajatnya), jika kamu orang beriman
(Al-Imran ayat 139)*

Barang siapa menempuh suatu jalan untuk menuntut ilmu maka Allah akan
memudahkan baginya jalan menuju surga.
(HR Abu Daud)**

Harapan itu disertai amal. Jika tidak, itu hanyalah angan-angan
(Ibnu 'Athailah)***

*Kementrian Agama RI. 2010. *Ummul Mukminin Al-Qur'an dan Terjemahan untuk Wanita*. Jakarta: Wali

**<http://muslimah.or.id/akhlak-dan-nasehat/nikmatnya-menuntut-ilmu-bagian-2.html>

***El-Hasani,I.S. 2010. *Al-Hikam Untaian Hikmah Ibnu Athaillah*. Jakarta: Zaman

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Desi Nur Prihatiningrum

NIM : 090210301003

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Konsumen Tentang Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Depot Sari Asih Situbondo Tahun 2013”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 12 Desember 2013

Yang menyatakan,

Desi Nur Prihatiningrum

NIM 090210301003

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH PERSEPSI KONSUMEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAAN KONSUMEN DEPOT SARI ASIH SITUBONDO TAHUN 2013

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan S1 pada Program Studi Pendidikan Ekonomi
dan mencapai gelar Sarjana Pendidikan

Oleh

Nama : Desi Nur Prihatiningrum
NIM : 090210301003
Angkatan : 2009
Tempat tanggal lahir : Situbondo, 12 Desember 1990
Jurusan/program : Pendidikan IPS/Pendidikan Ekonomi

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dra. Sri Wahyuni, M. Si
NIP. 19570528 198403 2 002

Dra. Retna Ngesti S, M.P
NIP. 19670715 199403 2 004

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pengaruh Persepsi Konsumen Tentang Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Depot Sari Asih Situbondo Tahun 2013” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember pada:

Hari/ Tanggal : Kamis, 12 Desember 2013

Tempat : Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember

Tim Penguji

Ketua,

Sekretaris,

Dra. Sri Wahyuni, M. Si
NIP. 19570528 198403 2 002

Dra. Retna Ngesti S, M.P
NIP. 19670715 199403 2 004

Anggota I,

Anggota II,

Titin Kartini, S.Pd, M.Pd
NIP. 19801205 200604 2 001

Drs. Pudjo Suharso, M.Si
NIP. 19591116 198601 1 001

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jember,

Prof. Dr. Sunardi, M.Pd
NIP. 19540501 198303 1 005

RINGKASAN

Pengaruh Persepsi Konsumen Tentang Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Depot Sari Asih Situbondo Tahun 2013. Desi Nur Prihatiningrum; 090210301003; 2013; 50 Halaman; jurusan Pendidikan IPS Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Unniversitas Jember.

Dewasa ini usaha kuliner menjadi tren di kalangan masyarakat Indonesia. Hal ini terjadi karena kesibukan masyarakat yang menumpuk maupun perubahan gaya hidup yang cenderung mengkonsumsi makanan di luar rumah. Dengan adanya perubahan gaya hidup tersebut mengakibatkan banyaknya pelaku usaha yang mendirikan bisnis dibidang kuliner, hal tersebut menimbulkan persaingan yang sangat ketat. Ditengah persaingan yang semakin ketat para pelaku usaha kuliner dituntut untuk terus berusaha mempertahankan eksistensi usahanya, salah satu contoh usaha kuliner yang mampu bertahan hingga saat ini adalah Depot Sari Asih Situbondo. Depot Sari Asih berdiri selama lebih dari 20 tahun dan banyak diminati oleh konsumen pecinta kuliner hingga saat ini. Pada awal berdirinya Depot Sari Asih hampir mengalami kebangkrutan dikarenakan manajemen yang kurang baik. Untuk mempertahankan usahanya H. Ali selaku pemilik melakukan inovasi dengan mengganti menu masakan menjadi masakan tradisional Jawa yang awalnya hanya menjual nasi goreng saja. Seiring dengan berkembangnya usaha yang dijalani sampai saat ini, menu yang ditawarkan Depot Sari Asih sudah beragam yaitu, 11 jenis makanan dan 15 jenis minuman. Selain menu yang disajikan semakin beragam, depot ini juga tidak pernah sepi pengunjung setiap harinya. Banyaknya pengunjung Depot Sari Asih di dukung oleh lokasi yang sangat strategis. Hal ini dikarenakan lokasi yang berdekatan dengan alun-alun kota Situbondo yang merupakan pusat keramaian dan dilalui oleh semua jenis kendaraan.

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayan, kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan konsumen depot Sari Asih Situbondo dan 2) Untuk mengetahui diantara kualitas pelayan, kualitas produk, dan

harga yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen Depot Sari Asih Situbondo.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Tempat penelitian ditentukan dengan menggunakan metode *Purposive Area* yang dilaksanakan di Depot Sari Asih Situbondo dan penentuan responden penelitian menggunakan *Accidental Sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Angket dalam penelitian ini sebelumnya diuji dengan menggunakan uji Validitas dan reliabilitas. Analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan inferensial (uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi linier berganda, uji F dan uji t dengan taraf signifikansi 0,05 yang dibantu dengan menggunakan program *SPSS 18,00 for windows*).

Analisis regresi linier berganda menghasilkan persamaan $\gamma' = -9,684 + 0,358X_1 + 0,132X_2 + 0,238X_3 + e_i$ dengan R^2 (*R square*) sebesar 0,784. Uji F diperoleh hasil F_{hitung} sebesar 55,771 dan F_{tabel} pada taraf signifikansi 5% yaitu sebesar 2,807 dengan menggunakan kriteria pengujian yaitu $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel bebas (Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga) secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen Depot Sari Asih Situbondo Tahun 2013. Besarnya pengaruh tersebut sebesar 78,4%. Sedangkan secara parsial, kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 51,939%, kualitas produk sebesar 10,976%, dan harga sebesar 15,516%.

Berdasarkan analisis data yang diperoleh, maka disimpulkan bahwa: 1) kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Depot Sari Asih Situbondo Tahun 2013 sebesar 78,4% dan 2) kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan konsumen Depot Sari Asih Tahun 2013 sebesar 51,939%.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Persepsi Konsumen Tentang Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Depot Sari Asih Situbondo Tahun 2013”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Program Studi Pendidikan Ekonomi pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Sunardi, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
2. Drs. Pudjo Suharso, M.Si selaku Ketua Jurusan Pendidikan IPS;
3. Dr. Sri Kantun, M. Ed selaku Sekretaris Jurusan Pendidikan IPS;
4. Dr. Sukidin, M. Pd selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi;
5. Dra. Sri Wahyuni, M.Si dan Dra. Retna Ngesti S,M.P selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian hingga selesainya penulisan skripsi ini;
6. Titin Kartini S.Pd, M.Pd dan Drs. Pudjo Suharso, M.Si selaku Dosen Pembahas dan Penguji yang telah memberikan masukan dan kritikan terhadap skripsi ini;
7. Pengelola Depot Sari Asih yang telah memberikan izin penelitian;
8. Keluarga besarku yang selalu memberi semangat, do'a dan dukungan untukku dalam menyelesaikan tugas akhir ini;
9. Sahabatku sekaligus keluargaku di Jember Candra, Ahmad, Desty, Iin, Levy, Dian, Afida, dan teman seperjuangan Pendidikan Ekonomi Angkatan 2009, terimakasih atas semangat dan semua kenangan selama ini
10. HMP Pendidikan Ekonomi LIBRA yang telah memberiku banyak pengalaman dan pelajaran berharga;

11. Saudara-saudaraku di HMP Pendidikan Ekonomi LIBRA (Mas Alex, Mas Roni, Mas Huda, Mas Bisri, Mas Yasin, Mas Ryan, Rozi, Anang, Surya, Dian, Levy) dan seluruh pengurus HMP Pendidikan Ekonomi LIBRA terimakasih untuk canda tawa dan semangatnya;
12. Seluruh teman-teman KK-PPL yang telah hadir dan memberikan kenangan yang tak pernah terlupakan;
13. Semua pihak yang membantu terselesaikannya penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 12 Desember 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
PETA LOKASI	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	5
2.2 Dasar Teori Kualitas Pelayanan	6
2.3 Dasar Teori Kualitas Produk	10
2.4 Dasar Teori Harga	12
2.5 Dasar Teori Kepuasan Konsumen	15
2.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	16

2.7 Kerangka Berpikir	18
2.8 Hipotesis Penelitian	19
BAB 3. METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	20
3.2 Metode Penentuan Lokasi Penelitian	20
3.3 Metode Penentuan Responden	21
3.4 Sumber Data	21
3.5 Metode Pengumpulan Data	21
3.6 Definisi Operasional Variabel	22
3.7 Metode Pengolahan Data	24
3.8 Uji Instrumen Data	26
3.8.1 Uji Validitas	26
3.8.2 Uji Reliabilitas	27
3.9 Metode Analisis Data	27
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Data Pelengkap	31
4.1.1 Sejarah Singkat Depot Sari Asih	31
4.1.2 Pengelolaan Depot Sari Asih	31
4.2 Data Umum	32
4.2.1 Gambaran Umum Responden	32
4.2.2 Responden Menurut Jenis Kelamin	32
4.2.3 Responden Menurut Usia	33
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	34
4.3.1 Uji Validitas Instrumen Penelitian	34
4.3.2 Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	35
4.4 Analisis Data	36
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	41
4.5.1 Pengaruh Persepsi Konsumen Tentang Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	42

4.6 Kelemahan Penelitian.....	46
BAB 5. PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	47
5.2 Saran.....	47
Daftar Bacaan	48
Lampiran-lampiran	51

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Pedoman untuk Menggunakan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi.....	29
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	33
Tabel 4.3 Jumlah Nilai Angket	34
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	34
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	36
Tabel 4.6 Hasil Analisis Garis Regresi Linier Berganda	36
Tabel 4.7 Rekapitulasi Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	38
Tabel 4.8 Rekapitulasi Hasil SPSS Untuk Uji F.....	39
Tabel 4.9 Hasil Analisis Uji t.....	40
Tabel 4.10 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Parsial	41

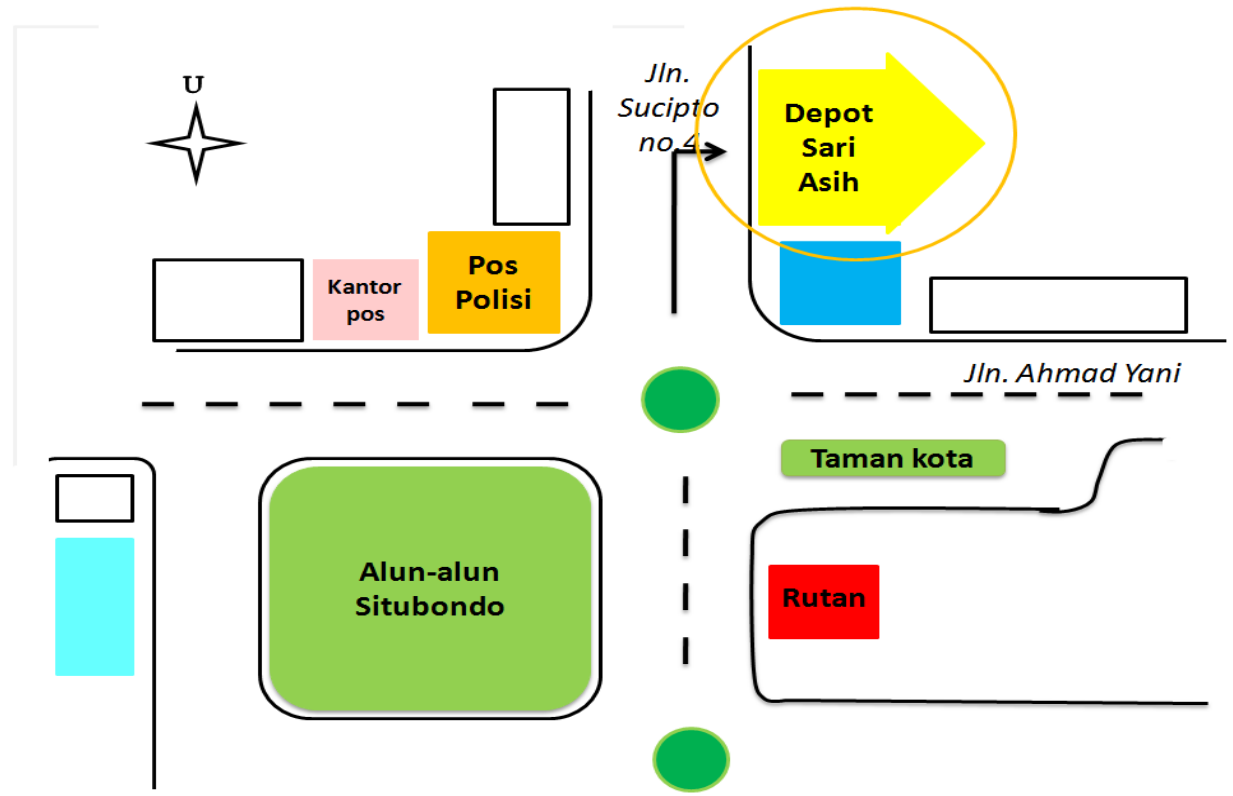
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	18

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A. Matrik Penelitian	51
Lampiran B. Tuntunan Penelitian	53
Lampiran C. Angket Penelitian.....	54
Lampiran D. Pedoman wawancara	60
Lampiran E. Biodata Responden.....	61
Lampiran F. Data Input Jawaban Responden	63
Lampiran G. Analisis Data.....	66
Lampiran H. Transkrip Wawancara.....	84
Lampiran I. Tabel Nilai Kritis Koefisien (r) Product Moment	88
Lampiran J. Tabel Nilai Kritis t	89
Lampiran K. Tabel Nilai Kritis F.....	92
Lampiran L. Foto Penelitian Pada Depot Sari Asih Situbondo	95
Lampiran M. Daftar Menu Depot Sari Asih	97
Lampiran N. Surat Ijin Penelitian	98
Lampiran O. Surat Keterangan Penelitian	99
Lampiran P. Lembar Konsultasi	100
Lampiran Q. Daftar Riwayat Hidup.....	102

DENAH LOKASI DEPOT SARI ASIH SITUBONDO



Gambar : Denah Lokasi Depot Sari Asih Situbondo