

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
MAKANAN CEPAT SAJI  
(Studi pada Hay Day Street Food di Nganjuk)**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana  
Manajemen



Oleh:

**Bella Ayu Rahmawati**  
NPM: 17419218

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS KADIRI  
KEDIRI  
2021**

## PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi  
Fakultas Ekonomi Universitas Kadiri dan diterima untuk memenuhi  
salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana manajemen  
Pada tanggal 2021

Mengesahkan  
Universitas Kadiri  
Fakultas Ekonomi

Dekan,



Dr. Nur Laela, MM  
NIDN: 0718026001

Tim Penguji:

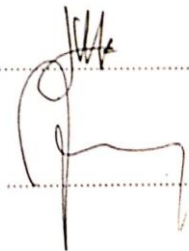
1. Penguji I

Dr. Djunaedi, MM  
NIDN: 0701125601



2. Penguji II

M. Dian Ruhamak, SE., MM  
NIDN: 0718119001



3. Penguji III

Dr. Enni Sustiyatik, MM  
NIDN: 0725127202



## **SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS**

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Bella Ayu Rahmawati  
Npm : 17419218  
Program Study : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Jenjang : Sarjana (S1)

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saja yang berjudul:

“PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MAKANAN CEPAT SAJI (Studi pada Hay Day Street Food di Nganjuk Tahun 2021)”

Apabila suatu saat nanti saya terbukti melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan saya buat dengan sebenar – benarnya.

Kediri, 4 Maret 2021



**BELLA AYU RAHMAWATI**  
**NPM : 17419218**

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur penulis panjatkan pada kehadiran Allah SWT yang telah memberi rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MAKANAN CEPAT SAJI (Studi pada Hay Day Street Food di Nganjuk Tahun 2021)”. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menempuh Ujian Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen di Universitas Kadiri.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan dikarenakan oleh segala keterbatasan dan kemampuan yang penulis miliki. Namun penulis berusaha untuk mempersembahkan skripsi ini sebaik-baiknya agar dapat memiliki manfaat bagi banyak pihak. Oleh karena itu, penulis akan menerima segala kritik dan saran yang membangun dalam perbaikan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapat bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak, baik moril maupun materil, sehingga skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan. Pada kesempatan ini dengan ketulusan hati yang paling dalam, penulis mengucapkan terima kasih yang begitu besar kepada:

1. Ir. Djoko Rahardjo, MP, selaku Rektor Universitas Kadiri.
2. Dr. Hj. Nur Laely, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kadiri.

3. .Drs. Gandung Satriono, ST, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen
4. Bapak dan Ibu Dosen Pembimbing yang telah membantu terselesaikannya penulisan tugas akhir ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu yang tidak terbatas selama kuliah di Universitas Kediri.
6. Orang tua tercinta, Bapak Luhur dan Ibu Jami yang selalu memberikan do'a, semangat, serta kasih sayang yang tiada hentinya agar penulis dapat menyelesaikan studi dan skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan Manajemen 2021 Universitas Kediri terima kasih atas jalinan persahabatan serta kontribusi yang kalian berikan.
8. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, namun telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati penulis ucapkan terima kasih yang tidak terhingga pada semua pihak yang terlibat, dengan harapan semoga penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak.

Kediri, 4 Maret 2021

Penulis

**BELLA AYU RAHMAWATI**  
**NPM : 17419218**

## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
Abstrak .....	xii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Batasan Penelitian .....	6
1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	6
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II .....	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori .....	10
2.2.1 Harga .....	10
2.2.2 Kualitas Produk .....	13
2.2.3 Kualitas Pelayanan .....	15
2.2.4 Kepuasan Konsumen.....	20
2.3 Kerangka Berfikir.....	28
2.4 Hipotesis.....	31

BAB III.....	32
METODE PENELITIAN .....	32
3.1 Jenis Penelitian .....	32
3.2 Lokasi dan Periode Penelitian .....	32
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	32
3.3.1 Populasi .....	32
3.3.2 Sampel Penelitian .....	33
3.3.3 Metode Pengambilan Sampel .....	34
3.4 Sumber Data .....	34
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	35
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.5.2 Uji Instrumen Penelitian Validitas dan Reliabilitas Data.....	35
3.6 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	39
3.7 Metode Analisis Data .....	40
3.8. Uji Hipotesis.....	41
3.8.1. Uji Parsial (Uji t) .....	41
3.8.2. Uji Simultan (Uji f) .....	41
3.8.3. Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	42
BAB IV .....	44
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	44
4.1.1 Profil Hay Day Street Food di Nganjuk .....	44
4.1.2 Sasaran konsumen Hay Day Street Food di Nganjuk.....	45
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden .....	45
4.3 Deskripsi Jawaban Responden .....	48
4.4 Analisis Data .....	52
4.4.1 Uji Validitas .....	52
4.4.2 Uji Realibilitas.....	56
4.4.3 Uji Asumsi Klasik .....	57

4.4.4 Uji Regresi Linier Berganda.....	59
4.5 Pengujian Hipotesis.....	61
4.5.1 Uji T (Uji Secara Parsial).....	61
4.5.2 Uji F (Uji Secara Simultan).....	64
4.5.3 Uji Koefisien Determinasi.....	65
4.6 Pembahasan.....	66
BAB V.....	72
KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
5.1 Kesimpulan.....	72
5.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	76

a



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu .....	08
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	39
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden.....	46
Tabel 4. 2 Umur Responden .....	47
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Variabel Pengaruh Harga .....	49
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk.....	50
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan .....	51
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen.....	52
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas X1 .....	53
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas X2 .....	54
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas X3 .....	55
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Y .....	56
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas .....	57
Tabel 4. 13 Hasil Uji Kolmogrov Smirnov .....	59
Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	60
Tabel 4.15: Hasil Uji T (Parsial) .....	62
Tabel 4. 16 Hasil Uji F (Simultan) .....	64
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 menu hay day street food Nganjuk .....	03
Gambar 2.1: Kerangka Berfikir .....	30
Gambar 4.1: Jenis Kelamin Responden.....	47
Gambar 4.2: Umur Responden .....	48
Gambar 4. 3 Uji Normalitas P-P plot .....	58

## **DAFTAR LAMPIRAN**

PENGESAHAN .....	ii
SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS.....	iii
Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup .....	80
Lampiran 2 Berita Acara Sempro .....	81
Lampiran 3 Lembar Persetujuan Mengikuti Sempro .....	82
Lampiran 4 Lembar Bimbingan Skripsi .....	83
Lampiran 5 Angket Penelitian .....	84
Lampiran 6 Uji Validitas .....	89
Lampiran 7 Uji Reliabilitas .....	93
Lampiran 8 Uji Asumsi Klasik.....	96
Lampiran 9 Uji Hipotesis .....	98
Lampiran 10 Dokumentasi Seminar Proposal .....	99
Lampiran 11 plagiarism.....	100
Lampiran 12 jawaban responden.....	101
Lampiran 13 Dokumentasi Ujian Skripsi.....	112
Lampiran 14 Lembar Revisi Skripsi.....	113