

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN WIJAYA
BAKERY
(STUDI KASUS PADA WIJAYA BAKERY KECAMATAN
PEKALONGAN BARAT KOTA PEKALONGAN)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

INDAH WIJAYANTI

NIM : 4117210

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2023

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN WIJAYA
BAKERY
(STUDI KASUS PADA WIJAYA BAKERY KECAMATAN
PEKALONGAN BARAT KOTA PEKALONGAN)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

INDAH WIJAYANTI

NIM : 4117210

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2023

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang Bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indah Wijayanti

NIM : 4117210

Judul Skripsi : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN WIJAYA BAKERY**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 25 Februari 2023

Yang Menyatakan



Indah Wijayanti
NIM. 4117210

NOTA PEMBIMBING

Dr. Agus Fakhрина, M.S.I.

Lamp : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Indah Wijayanti

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

c.q. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi saudara :

Nama : **Indah Wijayanti**

NIM : **4117210**

Judul Skripsi : **Anasllisis Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Wijaya Bakery.**

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekalongan, Februari 2023

Pembimbing



Dr. Agus Fakhрина, M.S.I

NIP. 197701232003121001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Pahlawan Pahlawan Rowolaku Kajen Pekalongan, Tlp. (0285) 412575, Fax. (0285) 423418
Website : febi.uingusdur.ac.id Email : febi.uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid
Pekalongan mengesahkan skripsi Saudari :

Nama : **INDAH WIJAYANTI**
NIM : **4117210**
Judul : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
PRODUK, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN WIJAYA BAKERY**

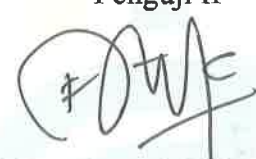
Telah diujikan pada hari Jumat tanggal 17 Maret 2023 dan dinyatakan
LULUS serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji

Penguji I


Karimah Tamara, S.T., M.M
NIP. 197303182005012002

Penguji II


Fitri Kurniawati, S.E.I., M.E.Sy
NIP. 198706122020122015

Pekalongan, 21 Maret 2023

Disahkan oleh

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.
NIP. 19750220 199903 2 001

MOTTO

“Only you can change your life. Nobody else can do it for you”.

Orang lain tidak akan paham struggle dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.

“Allah tidak akan membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya”.

(Q.S Al-Baqarah;286)

PERSEMBAHAN

Persembahan yang tertinggi hanyalah kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayat-Nya serta memberikan kelancaran dan kemudahan dalam setiap langkahku. Untuk orang-orang yang sangat berarti dalam hidupku. Sebagai rasa cinta dan tanda kasih, kupersembahkan skripsi ini kepada :

1. Kedua orang tua tercinta Alm Bapak A.Fadholi dan Ibu Rahayu terima kasi telah membesarkan saya dengan tulus dan penuh kasih sayang, memberikan dukungan, doa, dan membiayai penuh selama penulis menempuh pendidikan hingga dapat menyelesaikan pendidikan di UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Terima kasih banyak sudah sabar menanti kelulusanku.
2. Kakak-kakak saya yang sudah menemani dan mensupport saya dalam menjalankan tugas Skripsi ini Yuli Santoso, Yani Ningsih, Risman Candra, Elyy, Tegar Mahardhi Adma,S.H.
3. Calon Suami saya yang Inshaallah akan menjadi jodoh dunia dan akhirat terimakasih sudah menemani dan mensupport saya dalam menyelsaikan skripsi ini baik dari segi moral maupun materiil.
4. Ponak-ponakan saya yang sudah menemani dan menghibur di kala penatnya mengerjakan tugas skripsi ini Moh.Zidna Ilman Nafi'a, Robet, Rendi, Riski, Sahira Maharani.
5. Adik-adik saya yang sudah menemani dan mensupport saya dalam menjalankan tugas Skripsi ini, Virgi Septiani dan Fidela Hemalia.

6. Sahabat yang sudah saya anggap seperti kakak sendiri Intan Sakina,S.E
terimakasih telah menemani dan mensupport saya dari awal masuk kuliah sampai
saya menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman – teman saya seperti Ana’Jironah, Dwi Ulfa, Syara Anisa Fitautami, Nila
Riskiatul, Rizaq Istawan serta teman – teman saya yang sudah memabantu dan
mensupport untuk menyelesaikan tugas skripsi ini.
8. Keluarga besar yang sudah mendukung dalam menyelesaikan skripsi ini.

ABSTRAK

INDAH WIJAYANTI. Analisis Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Wijaya Bakery.

Kepuasan Konsumen yaitu rasa puas yang dirasakan karena persepsi terhadap kinerja suatu produk atau jasa sesuai bahkan melebihi harapan. Secara sederhana bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu yang memadai. Adapun Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga.

Jenis penelitian ini berupa penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu konsumen Wijaya Bakery. *Nonprobability Sampling* diterapkan sebagai Teknik pengambilan sampel dengan jumlah sample 100 orang. Penelitian ini menggunakan data primer yang berupa kuesioner. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan *software IBM SPSS Statistic 21* dengan analisis linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai t hitung $(1,941) < t$ tabel $(1,985)$ dan nilai signifikansi $0,055 > 0,05$. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai t hitung $(2,841) > t$ tabel $(1,985)$ dan nilai signifikansi $0,006 < 0,05$. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen dengan $(6,923) > t$ tabel $(1,985)$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, ditunjukkan dengan F hitung $(106.844) > F$ tabel $(2,70)$ dan nilai signifikansinya $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga dan Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

INDAH WIJAYANTI. Analysis Of Service Quality, Product Quality, And Price On Wijaya Bakery's Customer Satisfaction.

Consumer Satisfaction is the feeling of satisfaction that is felt because the perception of the performance of a product or service matches or even exceeds expectations. In simple terms, it can be interpreted as an effort to fulfill something or make something adequate. The factors that influence consumer satisfaction are service quality, product quality and price.

This type of research is in the form of field research with a quantitative approach. The population in this study are consumers of Wijaya Bakery. Nonprobability Sampling is applied as a sampling technique with a sample size of 100 people. This study uses primary data in the form of a questionnaire. The data obtained were then analyzed using IBM SPSS Statistics 21 software with multiple linear analysis.

The results of this study indicate that service quality has no positive and significant effect on customer satisfaction with a t count $(1.941) < t \text{ table } (1.985)$ and a significance value of $0.055 > 0.05$. Product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction with t count $(2.841) > t \text{ table } (1.985)$ and a significance value of $0.006 < 0.05$. Price has a positive and significant effect on consumer satisfaction with $(6.923) > t \text{ table } (1.985)$ and a significance value of $0.000 < 0.05$. Service Quality, Product Quality and Price together influence consumer satisfaction, indicated by F count $(106,844) > F \text{ table } (2.70)$ and a significance value of $0.000 < 0.05$.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Price and Consumer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi pencipta alam semesta raya, Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta nikmat-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Penyusun sadar dengan sepenuhnya bahwa selesainya skripsi ini tidak lepas dari berbagai pihak, untuk itu saya haturkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag., selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan;
2. Ibu Dr. Shinta Dewi Rismawati, S.H.,M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan;
3. Bapak Dr. Tamamudin, M.M., selaku Wakil Dekan bidang Akademik dan Kelembagaan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan;
4. Bapak Aris Safi'i, M.E.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan;
5. Ibu Happy Sista Devy, M.M selaku sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan;
6. Bapak Dr.Zawawi, M.A selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA);

7. Bapak Dr. Agus Fakhрина, M.S.I selaku Dosen Pembimbing, yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
8. Ibu Dr. Hj Susminingsih, M.Ag selaku DPA saya
9. Bapak Drajat Stiawan, M.Si dan Ibu Ulfa Kurniasih, M.Hum selaku dosen penguji seminar proposal skripsi yang telah memberikan saran serta masukkan dalam perbaikan dan penyusunan skripsi ini;
10. Pihak Wijaya Bakery yang telah memberi izin untuk akses data yang saya butuhkan, serta bersedia menjadi informan penelitian;
11. Konsumen Wijaya Bakery di Kota Pekalongan dan sekitarnya.
12. Orang tua, keluarga, sahabat saya, dan seluruh pihak yang telah memberikan dukungan material, moral, membantu baik secara langsung maupun secara tidak langsung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Akhir kata, penulis menyadari sepenuhnya bahwa karya ini masih jauh dari kesempurnaan. Penulis hanya berharap semoga karya kecil ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak, yang secara khusus dapat memberikan manfaat kepada penulis, dan dapat memberikan manfaat kepada pembaca.

Pekalongan, 20 Februari 2023

Penulis



Indah Wijayanti

NIM. 4117210

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xv
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II KERANGKA TEORI.....	9
A. Landasan Teori.....	9
1. Kepuasan Konsumen.....	9
2. Kualitas Pelayanan.....	12
3. Kualitas Produk.....	16
4. Harga	19
B. Telaah Pustaka	20
C. Kerangka Berpikir.....	35
D. Hipotesis Penelitian.....	37

BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	39
1. Jenis Penelitian	39
2. Pendekatan Penelitian	39
B. Setting Penelitian	39
C. Populasi dan Sampel	40
D. Variabel Penelitian	42
1. Variabel independen (X)	42
2. Variabel dependen (Y)	43
E. Sumber Data	46
a. Data Primer	46
b. Data Sekunder	46
F. Teknik Pengumpulan Data	47
a. Kuesioner	47
b. Studi Pustaka	47
G. Metode Analisis Data	48
a. Uji Kualitas Data	48
b. Uji Asumsi Klasik	49
c. Analisis Regresi Linier Berganda	51
d. Uji Hipotesis	52
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	54
A. Deskripsi Data	54
1. Gambaran Umum	54
2. Analisis Data Responden	55
3. Analisis Data Deskriptif	59
B. Analisis Data	63
1. Uji Instrumen	63
2. Uji Asumsi Klasik	66
C. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	71
D. Uji Hipotesis	73
E. Pembahasan Hasil Penelitian	78

BAB V PENUTUP	81
Kesimpulan	81
Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN	

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 Tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut:

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi itu sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus

Dibawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik dibawah)

ط	Ta	ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik (diatas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal tunggal	Vokal	Vokal Panjang
أ= a		آ= ā
إ= i	إي= ai	إِي= ī
أ= u	أو= au	أُو= ū

3. Ta Marbutah

Ta marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh :

مرآة جميلة ditulis *mar’atun jamīlah*

Ta marbutah mati dilambangkan dengan /h/

Contoh :

فاطمة ditulis *fātimah*

4. Syaddad (tasydid, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddad tersebut.

Contoh :

ربنا ditulis *rabbānā*

البرر ditulis *al-birr*

5. Kata Sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh :

الشمس ditulis *asy-syamsu*

الرجل ditulis *ar-rojulu*

السيدة ditulis *as-sayyidah*

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qomariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh :

القمر ditulis *al-qamar*

البديع ditulis *al-badi’*

الجلال ditulis *al-jalāl*

6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof /’/

Contoh :

امرت ditulis *umirtu*

شيء ditulis *syai’un*

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 PENDAPATAN WIJAYA BAKERY	42
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	43
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	68
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	68
Tabel 4.4.1 Distribusi Persentase Jawaban Responden Kualitas Pelayanan 1.....	63
Tabel 4.4.2 Distribusi Persentase Jawaban Responden Kualitas Pelayanan 2.....	63
Tabel 4.4.3 Distribusi Persentase Jawaban Responden Kualitas Pelayanan 3.....	63
Tabel 4.4.4 Distribusi Persentase Jawaban Responden Kualitas Pelayanan 4.....	63
Tabel 4.4.5 Distribusi Persentase Jawaban Responden Kualitas Pelayanan 5.....	63
Tabel 4.4.5 Distribusi Persentase Jawaban Responden Kualitas Pelayanan 6.....	63
Tabel 4.5.1 Distribusi Persentase Jawaban Responden Kualitas Produk 1.....	63
Tabel 4.5.2 Distribusi Persentase Jawaban Responden Kualitas Produk 2.....	63
Tabel 4.5.3 Distribusi Persentase Jawaban Responden Kualitas Produk 3.....	63
Tabel 4.5.4 Distribusi Persentase Jawaban Responden Kualitas Produk 4.....	63
Tabel 4.5.5 Distribusi Persentase Jawaban Responden Kualitas Produk 5.....	63
Tabel 4.5.6 Distribusi Persentase Jawaban Responden Kualitas Produk 6.....	63
Tabel 4.6.1 Distribusi Persentase Jawaban Responden Harga 1.....	64
Tabel 4.6.2 Distribusi Persentase Jawaban Responden Harga 2.....	64
Tabel 4.6.3 Distribusi Persentase Jawaban Responden Harga 3.....	64
Tabel 4.7.1 Distribusi Persentase Jawaban Responden Kepuasan Konsumen 1 ...	64
Tabel 4.7.2 Distribusi Persentase Jawaban Responden Kepuasan Konsumen 2 ...	64
Tabel 4.7.3 Distribusi Persentase Jawaban Responden Kepuasan Konsumen 3 ...	64
Tabel 4.7.4 Distribusi Persentase Jawaban Responden Kepuasan Konsumen 4 ...	64
Tabel 4.7.5 Distribusi Persentase Jawaban Responden Kepuasan Konsumen 5 ...	64
Tabel 4.8.1 Uji Validitas Faktor Kualitas Pelayanan.....	65
Tabel 4.8.2 Uji Validitas Kualitas Produk	65
Tabel 4.8.3 Uji Validitas Harga	65
Tabel 4.8.4 Uji Validitas Kepuasan Konsumen	65

Tabel 4.9 Uji Reliabilitas	66
Tabel 4.10 Uji Normalitas <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	67
Tabel 4.11 Uji Multikolenieritas	68
Tabel 4.12 Uji Regresi Linier Berganda	69
Tabel 4.13 Uji Parsial (Uji t).....	74
Tabel 4.14 Uji Simultan (Uji F).....	76
Tabel 4.15 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Pendapatan Wijaya Bakery.....	10
Gambar 4.1 Uji Metode Scatterplot	70

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Data Identitas Responden
- Lampiran 3 Data Tabulasi Responden
- Lampiran 4 Output SPSS Deskripsi Responden
- Lampiran 5 Output Uji Instrument
- Lampiran 6 Output Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 Output Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 8 Output Uji Hipotesis
- Lampiran 9 Tabel r
- Lampiran 10 Tabel t
- Lampiran 11 Tabel f
- Lampiran 12 Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 13 Surat Selesai Penelitian
- Lampiran 14 Daftar Riwayat Hidup Penulis
- Lampiran 15 Foto Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Wijaya Bakery merupakan perusahaan atau home industri yang bergerak di bidang bakery. Wijaya Bakery resmi dibuka sejak tanggal 01 Juli 1996, Pemilik Wijaya Bakery yaitu Edi dan Dwi Jumini. Sebelum membangun usaha bakery ini pemilik Wijaya bakery mengalami kegagalan dalam membangun usaha dibidang lain, dan pada akhirnya di tahun 1996 pemilik Wijaya bakery mencoba membangun usaha di bidang bakery (Jumini, 2022).

Wijaya Bakery ini terletak di Jalan Veteran Dukuh Barat Gg 01 No 06 C Kota Pekalongan. Wijaya Bakery menyediakan berbagai macam kue mulai roti basah, roti kering, roti manis, snack lainnya (macam-macam gorengan, dan macam-macam bungkus daun) dan juga yang menjadi ciri khas di Wijaya Bakery yaitu kue bika ambonnya (Jumini, 2022). Dalam upaya memberikan kepuasan kepada konsumen Wijaya Bakery menerapkan strategi yang dirasa tepat. Wijaya Bakery dalam pross usahanya harus menetapkan harga yang sesuai dengan manfaat dan kualitas produk nya agar target penjualan yang telah ditetapkan dapat tercapai dan terus meningkat. Meski pun prosedur produksi dan pemasaran telah dilakukan dengan baiik, volume penjualan di Wijaya Bakery masih mengalami fluktuasi di bulan Januari-Oktober tahun 2022. Berikut tabel dan gambar grafik Pendapatan Wijaya Bakery :

TABEL 1.1**Data Pendapatan Wijaya Bakery di Bulan Januari-Oktober****Tahun 2022**

No.	Bulan	Pendapatan
1.	Januari	Rp. 10.125.000,00
1.	Februari	Rp. 11.050.000,00
2.	Maret	Rp. 10.100.000,00
3.	April	Rp. 9.250.000,00
4.	Mei	Rp. 9.850.000,00
5.	Juni	Rp. 12.225.000,00
6.	Juli	Rp. 13.045.000,00
7.	Agustus	Rp. 17.125.000,00
8.	September	Rp. 11.650.000,00
9.	Oktober	Rp. 10.250.000,00
Total		Rp. 111.470.000,00

Terlihat pada tabel diatas bahwa pendapatan atau penjualan di Wijaya Bakery pada bulan Januari-Oktober 2022 mengalami fluktuasi atau naik turunnya pendapatan. Wijaya Bakery mengalami penjualan atau pendapatan

tertinggi pada Bulan Agustus senilai Rp. 17.125.000,00 karena pada bulan itu mengalami kelonjakan pesanan terbesar dari salah satu Universitas yang ada di Kota Pekalongan.

Gambar 1.1

Grafik Penjualan Wijaya Bakery 2022



Terlihat dari grafik pada Gambar 1.1 bahwa penjualan terjadi di bulan Januari-Oktober 2022 mengalami perubahan yang fluktuasi (naik turunnya pendapatan). Penjualan bulanan Wijaya Bakery terendah adalah Rp. 9.250.000,00 pada bulan Juni, sedangkan penjualan bulanan tertinggi adalah Rp. 17.125.000,00 pada bulan Agustus..

Dari hasil wawancara dengan owner atau pemilik Wijaya Bakery bahwa tingkat persaingan bisnis Bakery di wilayah Kota Pekalongan cukup tinggi. Untuk mempertahankan agar pangsa pasar Wijaya Bakery tetap stabil dan terus meningkat, pemilik Wijaya Bakery harus menerapkan strategi yang tepat

dalam menjalankan bisnis ini seperti memberikan pelayanan yang baik pada konsumen melayani konsumen dengan ramah, jujur, serta amanah, mempertahankan kualitas produk yang bagus, dan harga berani bersaing.

Dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik Wijaya Bakery memberikan jasa pelayanan antar gratis sampai tujuan dengan ketentuan pesanan (50 dus) dan jarak di area Kota Pekalongan atau Kabupaten Pekalongan, sampai daerah Batang kota. Wijaya Bakery dalam menjaga kualitas produknya menggunakan bahan-bahan yang berkualitas bagus, halal, dan tanpa bahan pengawet, namun kelemahannya produknya hanya bertahan 3 hari saja. Sedangkan dalam hal harga Wijaya Bakery menerapkan harga ekonomis, yaitu dimulai dari harga roti dan snack dipatok harga 2000-4000 per biji roti, sedangkan untuk pemesanan kardus (Snack acara/catering) di patok dari harga 6000 - 18000 (Jumini, 2022).

Dari hasil wawancara dengan konsumen terbukti bahwa kualitas produk di Wijaya Bakery ini memang berkualitas baik dari segi bentuk, rasa, dan bahan yang digunakan tidak mengandung bahan-bahan yang berbahaya terbukti produknya tidak bisa bertahan lama karena memang tidak mengandung bahan pengawet dengan ini konsumen merasa puas dengan kualitas produk yang diberikan oleh Wijaya Bakery sehingga membuat konsumen memutuskan untuk membeli produk Wijaya Bakery diantar toko roti lain yang ada di Kota Pekalongan.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dalam penelitian terdahulu Analisis Pengaruh

Kualitas produk dan Pelayanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Konsumen di Batik Putra Ghofur Online Pringlangu Pekalongan Oleh Rakhma Maulidiah, 2016. Berdasarkan hasilnya kualitas produk dan pelayanan secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Batik Putra Ghofur Online (Maulidiah, 2016). Adapun penelitian yang dilakukan oleh Hana Ofela tahun 2016 Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kebab Kingabi. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Kebab King Abi Surabaya (Ofela, 2016). Adapun Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Bus Pariwisata Merpati Trans yang dilakukan oleh Mustikawati Setyo Putri tahun 2017. Berdasarkan hasilnya kualitas pelayanan, harga dan promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Bus Pariwisata Merpati Trans (Putri, 2017). Jurnal yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cyclo Cafe di Sidoarjo yang dilakukan oleh Dinny Peristiwa pada tahun 2015. Hasil pengujian menunjukkan pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah signifikan (Peristiwa, 2015).

Berdasarkan latar belakang masalah penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang akan dipaparkan dalam tugas akhir kuliah dengan judul: "Analisis Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Wijaya Bakery" (Studi Kasus di Wijaya Bakery Jl.Veteran Dukuh

Barat Gg 01 No 06 C Kota Pekalongan).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang masalah tersebut, maka dapat diambil rumusan masalah dalam penelitian sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Wijaya Bakery ?
2. Apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Wijaya Bakery ?
3. Apakah Harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Wijaya Bakery?
4. Apakah Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Wijaya Bakery ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Wijaya Bakery.
2. Untuk menguji adanya pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Wijaya Bakery.
3. Untuk menguji adanya pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di Wijaya Bakery.
4. Untuk menguji adanya pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan konsumen di Wijaya Bakery

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung. Manfaat penelitian ini di antaranya :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini Sebagai bahan informasi bagi pengembangan khasanah ilmu pengetahuan bidang pemasaran khususnya mengenai kualitas produk, harga, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini untuk melatih kemampuan melakukan riset dan menganalisis masalah dengan teori dan praktek pada saat penulis mengikuti perkuliahan.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian diharapkan dapat dijadikan informasi dalam mengambil strategi-strategi pemasaran di masa yang akan datang dan sebagai bahan pertimbangan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Wijaya Bakery.

E. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab pertama suatu penelitian yang terdiri atas latarbelakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta kajian pustaka dan sistematika pembahasan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini terdiri atas landasan teori, tinjauan pustaka, hipotesis dan kerangka berfikir.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bagian metode penelitian tersusun atas pemaparan mengenai jenis dan pendekatan penelitian, variabel, populasi sampel dan teknik pengambilan sampel, instrumen penelitian dan teknik pengumpulan data, serta mengenai metode analisis data.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini terdapat gambaran umum objek penelitian, gambaran umum responden dan variabel serta hasil analisis data dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Bab penutup berisi tentang kesimpulan dari pembahasan, saran serta kata penutup sebagai akhir dari pembahasan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan, dilakukan uji t dengan tingkat signifikansi variabel Kualitas Pelayanan (X1) adalah $0,055 < 0,05$ (signifikansi pada delta 5%) dan nilai $t_{hitung} 1,941 > t_{tabel} 1,985$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
2. Variabel Kualitas Produk, pada uji t dengan tingkat signifikansi variabel Kualitas Produk (X2) adalah $0,006 < 0,05$ (signifikansi pada delta 5%) dan nilai $t_{hitung} 2,841 > t_{tabel} 1,985$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
3. Variabel harga, pada uji t dengan tingkat signifikansi variabel Harga (X3) adalah $0,000 < 0,05$ (signifikansi pada delta 5%) dan nilai $t_{hitung} 6,923 > t_{tabel} 1,985$. Maka dapat disimpulkan bahwa Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
4. Pada uji f, nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari tingkat kesalahannya 0,05 dan nilai $F_{hitung} 106,844$ lebih besar $F_{tabel} 2,70$, maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan (bersama-sama) terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga terhadap kepuasan konsumen.

5. Pada hasil pengujian koefisien determinasi yang dilihat dari nilai R^2 adalah sebesar 0,766 yang berarti bahwa terdapat pengaruh sebesar 76.6% antara seluruh variabel bebas kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen.

B. Saran

Saran yang direkomendasikan setelah melakukan penelitian. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka saran yang diberikan oleh penulis adalah:

1. Bagi Pemilik Wijaya Bakery Kecamatan Pekalongan Barat Kota Pekalongan diharapkan mengoptimalkan kinerjanya dengan meningkatkan kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga sehingga dapat semakin meningkatkan kepuasan konsumen.
2. Bagi Penelitian selanjutnya, yang ingin meneliti dengan topik sejenis disarankan untuk dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambah variabel-variabel lain seperti loyalitas, *Experiential Marketing* dan biaya, karena masih banyak yang memungkinkan variabel-variabel lain tersebut memiliki pengaruh lebih besar terhadap kepuasan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Edy Wibowo. (2012). Aplikasi Praktis SPSS dalam penelitian cetakan Ke-1. Yogyakarta. Gramedia
- Assauri, S. (2013). *Manajemen Pemasaran: dasar, konsep & strategi*. Rajawali Pers.
- Dinny Peristiwa. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cyclo Cafe di Sidoarjo. Surabaya: *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, No.9.
- Fadla, A. (2016). Pelayanan Pada PT. Pos Indonesia Pekanbaru Menurut Perspektif Ekonomi Islam. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.
- Gujarati, D. N., & Porter, D. C. (2012). *Dasar Dasar Ekometrika* (EdisiKelima). Salemba empat.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS* 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Edisi Sembilan
- Hana Ofela dan Sasi Agustin. (2016). Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kebab Kingabi. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)* Surabaya. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Volume 5, Nomor 1.
- Hasan Ali. (2009). *Marketing*. Yogyakarta: MedPress
- Jumini Dwi. Pemilik Wijaya Bakery (2022). Wawancara. Kota Pekalongan.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2016). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (J. 1 (ed.); 13th ed.). Erlangga Jakarta. Erlangga.
- Matondang, Z. (2009). *Validitas dan Reliabilitas Suatu Instrumen Penelitian*. 11.
- Mudrajat Kuncoro. (2009). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, Edisi Ketiga. Jakarta. Erlangga, hlm.239.
- Muchamad Fauzi. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif* . Universitas Walisongo. Semarang.
- Murti Sumarni dan Salamah Wahyuni. (2006) *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset, hlm.85.

- Mustikawati Setyo Putri. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Bus Pariwisata Merpati Trans. Skripsi Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- Mastuti H. Aksa dan Ririn Tri Ratnasari. (2011). *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor.
- Narullah, A. R., Qomariah, N., & Izzudin, A. (2004). Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Jalur Nugraha Ekakurir (Jne) Cabang Jember.
- Putri, E. D. RT. (2018). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI MINAT BELI (Studi Pada Konsumen Wardah Cosmetics di Indonesia)*. UNIVERSITAS SANATA DHARMA YOGYAKARTA.
- Rahmawati Qonita “ Pengaruh Kualitas Pelayanan,Harga,Fasilitas dan Lokasi Terhadap Minat Konsumen Menginap pada Hotel Syariah Pekalongan, Skripsi Ekonomi Syariah, Pekalongan: STAIN 2011.
- Rakhma Maulidiah. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas produk dan Pelayanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Konsumen di Batik Putra Ghofur Online Pringlangu Pekalongan. Skripsi Sarjana Ekonomi: Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Pekalongan. Kota Pekalongan.
- Siti Mukholifah. (2015). Pengaruh kaulitas pelayanna terhadap keupuasan pada BPRS DANA Hidayatullah. Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Sjendry Loindong Christy Jacklin Gerung, Janjte Sepang. 2017. Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Nissan X-Trail pada PT. Wahana Wirawan Manado Jurnal EMBA Vol No 2
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, S. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. ALFABETA. Sumarwan, U.
- Suzanto, B. (2011). pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pasien pada umah sakit umum kota Banjar. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, Vol. 5 No.
- Sujarweni Wiratn. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi* Yogyakarta: P.T Pustaka Baru Press.
- Syofian Siregar. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Tjiptono Fandy. (2011). *Pemasaran Jasa*. Sleman. Bayumedia.

- Trenggonowati. (2009). *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: BPFE.
- Widarjono, A. (2009). *Ekonometrika Pengantar dan Aplikasinya* (Edisi Ketiga). EKONISIA.
- Zulfikar, & Budiantara, I. N. (2014). *Manajemen riset dengan pendekatan komputasi statistika* (Ed. 1, Cet). Deepublish. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam*.