

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA RESTORAN D'JAVA STEAK PURWOKERTO**



IAIN PURWOKERTO

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:



FIDYA PANGESTIKA
1423203011

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PURWOKERTO
2018**

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini, saya:

Nama : Fidy Pangestika
NIM : 1423203011
Jenjang : S-1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Syari'ah

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi berjudul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN D’JAVA STEAK PURWOKERTO”** ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam skripsi ini, diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar akademik yang saya peroleh.

Purwokerto, 25 Juli 2018

Saya yang menyatakan,



Fidy Pangestika
NIM. 1423203011



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No.40A Purwokerto 53126
Telp. 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA RESTORAN D'JAVA STEAK PURWOKERTO**

Yang disusun oleh Saudari **Fidya Pangestika** NIM. 1423203011 Jurusan/Program Studi **Ekonomi Syaria'h** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto, telah diujikan pada hari **Kamis** tanggal **16 Agustus 2018** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E)** oleh **Sidang Dewan Penguji Skripsi**.

Ketua Sidang/Penguji


Iin Solikhin, M.Ag.
NIP. 197208052001121002

Sekretaris Sidang/Penguji



Chandra Warsito, SE., S.TP., M.Si.
NIP. 197903232011011007

Pembimbing/Penguji


Sofia Yustiani Suryandari, M.Si.
NIP. 197807162009012006

Mengetahui/Mengesahkan
Dekan




H. Father Anindudin Aziz, M.M.
NIP. 19804031994031004

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Di Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari Fidyta Pangestika, NIM: 1423203011 yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA RESTORAN D'JAVA STEAK PURWOKERTO**

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan IAIN Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Purwokerto, 25 Juli 2018

Pembimbing,



Sofia Yustiani Suryandari, M.Si.

NIP. 197807162009012006

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN D'JAVA STEAK PURWOKERTO

Fidya Pangestika

NIM. 1423203011

Email: fidyapangestika0@gmail.com

Jurusan Ekonomi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto

ABSTRAK

Di Purwokerto sudah banyak restoran yang menyajikann makanan khas dari suatu negara salah satunya adalah steak. Restoran d'java steak merupakan salah satu restoran steak yang berada di Purwokerto yang berdiri sejak tahun 2011. Menurut Cannon, dkk, kualitas produk adalah kemampuan produk untuk memuaskan kebutuhan atau keinginan konsumen. Menurut Tjiptono dan Chandra, kualitas layanan mencerminkann perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibanding ekspetasi pelanggan. Kemudian menurut Kotler dan Amstrong, harga dalam arti adalah jumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk atau jasa. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada restoran d'java steak Purwokerto.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen restoran d'java steak Purwokerto dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 80 responden. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah probability sampling dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. Analisis data dilakukan melaluikorelasi *rank spearman* dan analisis regresi ordinal dengan alat bantu aplikasi SPSS (Statistical Product and Service Solutions).

Berdasarkan analisis korelasi *rank spearman* disimpulkan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga secara parsial memiliki hubungan yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan pada restoran d'java steak Purwokerto.

Hasil analisis dengan menggunakan regresi ordinal pada tabel Model Fitting Information menunjukkan bahwa ketiga variabel independen yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran d'java steak Purwokerto.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualits Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY AND
PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION AT THE RESTAURANT D'JAVA
STEAK PURWOKERTO**

Fidya Pangestika
NIM. 1423203011

Email: fidyapangestika0@gmail.com

Department of Islamic Economics Faculty of Islamic Economics and Business
State Islamic Institute (IAIN) Purwokerto

ABSTRACT

In the city of Purwokerto, there are many restaurant which already served a typical food menu from another country such as d'java steak restaurant. D'java steak restaurant is one of restaurants located in Purwokerto and has opened since 2011. According to Cannon, et. Al, quality product is an ability of product to satisfy consumer willingness or needs. According to Tjiptono and Chandra, service quality reflects a comparison between the level of service delivered by company over custoer expectations. Then, according to Kotler and Amstrong, price is a total of money claimed over product or service. The purpose of this research is to know the influence of quality product, service quality and price to customer satisfaction at d;java steak restaurant Purwokerto.

The research are using quantitative approach method. Population in tis research is the customer of d'java steak restaurant and took 80 respondent as the samples. Sampling method are using in this reseacrh is probability sampling with data collection technique using questionnaire. Data analysis arehas done through rank spearman correlation and regional ordinal analysis are supported by SPSS (Statistical Product and Service Solutions) application tools.

Based on rank spearman correlation analysis concluded to the product quality, service quality, and the price partially has positive significant correlation to customer satisfaction at d'java steak restaurant Purwokerto.

The analysis result by using ordinal regression on model fitting information table showed that the three independent variables such as product quality, service quality and price to influence simultaneously to customer satisfaction at d'java steak restaurant Purwokerto.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Price, Customer Satisfaction

PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI. Nomor 158 tahun 1987 Nomor 0543 b/u/1987 tanggal 10 September 1987 tentang pedoman transliterasi Arab-Latin dengan beberapa penyesuaian menjadi berikut:

1. Konsonan

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|------------|------|--------------------|-----------------------------|
| ا | alif | tidak dilambangkan | tidak dilambangkan |
| ب | ba | B | Be |
| ت | Ta | T | Te |
| ث | ša | š | es (dengan titik di atas) |
| ج | jim | J | Je |
| ح | ħa | ħ | ha (dengan titik di bawah) |
| خ | kha | Kh | ka dan ha |
| د | dal | D | De |
| ذ | žal | Ž | zet (dengan titik di atas) |
| ر | ra | R | Er |
| ز | za | Z | Zet |
| س | sin | S | Es |
| ش | syin | Sy | es dan ye |
| ص | šad | š | es (dengan titik di bawah) |
| ض | ḍad | ḍ | de (dengan titik di bawah) |
| ط | ṭa | ṭ | te (dengan titik di bawah) |
| ظ | ẓa | ẓ | zet (dengan titik di bawah) |
| ع | ‘ain | ‘.... | koma terbalik keatas |
| غ | gain | G | Ge |
| ف | fa | F | Ef |
| ق | qaf | Q | Ki |

| | | | |
|----|--------|---|----------|
| ك | kaf | K | Ka |
| ل | lam | L | El |
| م | mim | M | Em |
| ن | nun | N | En |
| و | wawu | W | We |
| هـ | ha | H | Ha |
| ء | hamzah | ' | Apostrof |
| ي | ya | Y | Ye |

2. Vokal

1) Vokal tunggal (monoftong)

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

| Tanda | Nama | Huruf latin | Nama |
|-------|--------|-------------|------|
| — | fathah | A | A |
| — | Kasrah | I | I |
| — | damah | U | U |

Contoh: كَتَبَ -*kataba* يَذْهَبُ - *yazhabu*

فَعَلَ -*fa'ala* سُوِّلَ - *su'ila*

2) Vokal rangkap (diftong)

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

| Tanda dan Huruf | Nama | Gabungan Huruf | Nama |
|-----------------|------------------------|----------------|---------|
| —ي | <i>Fathah dan ya</i> | <i>Ai</i> | a dan i |
| —و | <i>Fathah dan wawu</i> | <i>Au</i> | a dan u |

Contoh: كَيْفَ - *kaifa*

هَوَّلَ - *hauila*

3. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

| Tanda dan Huruf | Nama | Huruf dan Tanda | Nama |
|-----------------|-------------------------------|-----------------|---------------------|
| اَ... | <i>fathah</i> dan <i>alif</i> | <i>Ā</i> | a dan garis di atas |
| إِ... | <i>Kasrah</i> dan <i>ya</i> | <i>Ī</i> | i dan garis di atas |
| أُ... | <i>ḍamah</i> dan <i>wawu</i> | <i>Ū</i> | u dan garis di atas |

Contoh:

قَالَ - *qāla*

قِيلَ - *qīla*

رَمَى - *ramā*

يَقُولُ - *yaqūlu*

4. Ta Marbūṭah

Transliterasi untuk *ta marbūṭah* ada dua:

1) *Ta marbūṭah* hidup

ta marbūṭah yang hidup atau mendapatkan *ḥarakatfathah*, *kasrah* dan *ḍammah*, transliterasinya adalah /t/.

2) *Ta marbūṭah* mati

Ta marbūṭah yang mati atau mendapat *ḥarakat sukun*, transliterasinya adalah /h/.

3) Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *tamarbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al*, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *ta marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan *ha* (h).

contoh:

| | |
|-----------------|---------------------------------|
| روضة الأطفال | <i>Rauḍah al-Aṭfāl</i> |
| المدينة المنورة | <i>al-Madīnah al-Munawwarah</i> |
| طلحة | <i>Ṭalḥah</i> |

5. *Syaddah (tasydid)*

Syaddah atau *tasydid* yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

رَبَّنَا - *rabbanā*

نَزَّلَ - *nazzala*

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* dengan kata sandang yang diikuti huruf *qamariyyah*.

- 1) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah*, kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.
- 2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariyyah*, ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti huruf *syamsiyyah* maupun huruf *qamariyyah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sambung atau hubung.

Contoh:

الرجل - al-rajulu

القلم - al-qalamu

7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrop. Namun itu, hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila Hamzah itu terletak di awal kata, ia dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

| | | |
|------------------|--------|--------------------|
| Hamzah di awal | أكل | <i>Akala</i> |
| Hamzah di tengah | تأخذون | <i>ta'khuz ūna</i> |
| Hamzah di akhir | التوء | <i>an-nau'u</i> |

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dua cara; bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan. Namun penulis memilih penulisan kata ini dengan perkata.

Contoh:

وان الله هو خير الرازيين : *wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn*
 فاوفوا الكيل والميزان : *fa aufū al-kaila waal-mīzan*

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan arab huruf kapital tidak dikenal transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandang.

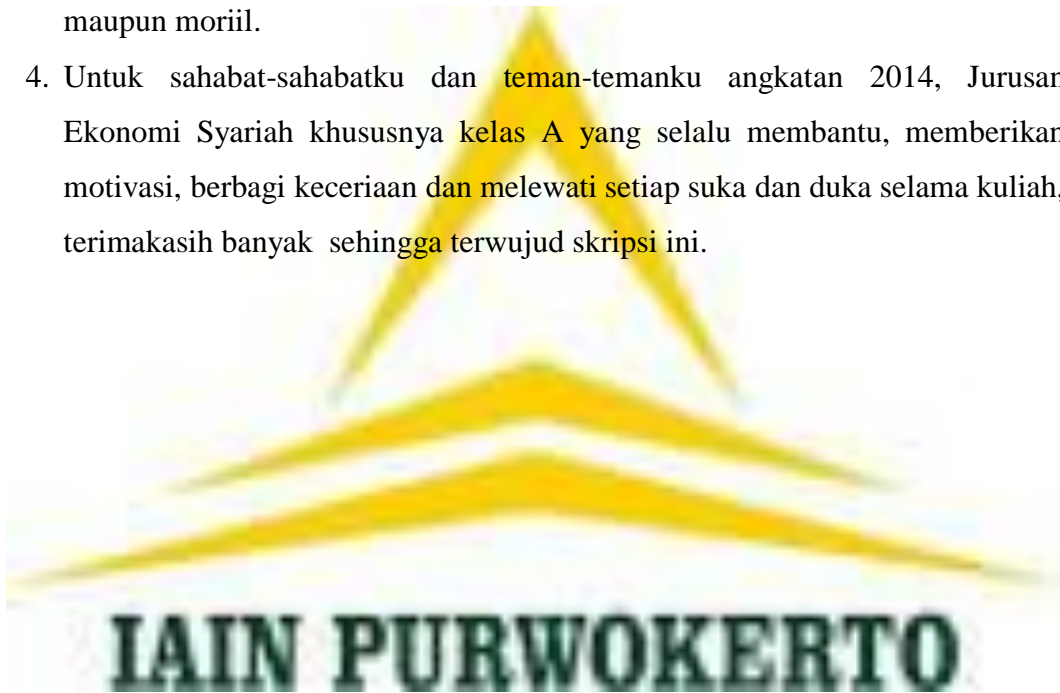
Contoh:

| | |
|------------------------|--|
| وما محمد الا رسول | <i>Wa māMuhammadun illā rasūl.</i> |
| ولقد راه بالافق المبين | <i>Wa laqad raāhu bi al-ulfuq al-mubīn</i> |

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Almamaterku Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto.
2. Kedua orang tua tercinta Bapak Syamsudin (Alm) dan Ibu Chaliyah, yang dengan ikhlas mendidik, merawat serta memberikan do'a dan motivasi selama ini. Yang tak pernah lelah mencari nafkah untuk menyekolahkan anak-anaknya, agar menjadi anak yang bisa membanggakan orang tua.
3. Kakak-kakakku Jumroh, Imam Pujadi, Eni, Yuliatul Mar'ah, Istiqomah serta segenap keluarga yang selalu memberikan do'a dan dukungan baik materiil maupun moriil.
4. Untuk sahabat-sahabatku dan teman-temanku angkatan 2014, Jurusan Ekonomi Syariah khususnya kelas A yang selalu membantu, memberikan motivasi, berbagi keceriaan dan melewati setiap suka dan duka selama kuliah, terimakasih banyak sehingga terwujud skripsi ini.



KATA PENGANTAR

Segala puji hanya milik Allah SWT karena atas segala nikmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN D’JAVA STEAK PURWOKERTO”. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarganya, sahabat-sahabatnya dan pengikutnya sampai akhir zaman.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi tugas dan syarat dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.

Ucapan terimakasih sepenuh hati penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan bantuan apapun yang sangat besar kepada penulis. Ucapan terimakasih terutama penulis sampaikan kepada:

1. Dr. H. A. Lutfi Hamidi, M.Ag., Rektor IAIN Purwokerto
2. Dr. H. Fathul Aminuddin Aziz, M.M., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto dan Penasehat Akademik penulis di Kelas Ekonomi Syariah A angkatan 2014
3. Dewi Laela Hilyatin, S.E., M.S.I., Ketua Jurusan Ekonomi Syari’ah
4. Sofia Yustiani Suryandari, M.Si., Dosen pembimbing. Terimakasih atas kesabarannya dalam membimbing dan memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto yang telah mengajarkan dan membekali ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
6. Seluruh staff dan karyawan administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto
7. Bapak Handoyo (Owner D’java Steak Purwokerto) dan Ibu Lia Yuliana (Manager D’java Steak Purwokerto) yang telah memberikan izin untuk

melakukan penelitian dan membantu dalam memberikan data yang dibutuhkan dalam penelitian sehingga skripsi ini dapat selesai.

8. Kedua orang tua tercinta Bapak Syamsudin (Alm) dan Ibu Chaliyah, yang dengan ikhlas mendidik, merawat serta memberikan do'a dan motivasi selama ini. Yang tak pernah lelah mencari nafkah untuk menyekolahkan anak-anaknya, agar menjadi anak yang bisa membanggakan orang tua.
9. Kakak-kakakku Jumroh, Imam Pujadi, Eni, Yuliatul Mar'ah, Istiqomah serta segenap keluarga yang selalu memberikan do'a dan dukungan baik materiil maupun moril.
10. Sahabat-sahabatku, Ulvi, Selfi, Wilujeng, Nisa, Ita, Ayu dan Leni, yang selalu memberikan motivasi dan selalu ada dalam perjuanganku.
11. Penyemangatku Aziz Rifqi Farisi yang tidak lelah membantuku, memberikan motivasi dan semangat luar biasa serta setia menemani dalam penyusunan skripsi ini.
12. Teman-temanku angkatan 2014, Jurusan Ekonomi Syariah khususnya kelas A yang selalu membantu, memberikan motivasi, berbagi keceriaan dan melewati setiap suka dan duka selama kuliah, terimakasih banyak sehingga terwujud skripsi ini.
13. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu – persatu.

Tidak ada kata yang dapat diungkapkan untuk menyampaikan rasa terimakasih, melainkan hanya do'a semoga amal baiknya diterima oleh Allah SWT dan dicatat sebagai amal shaleh. Akhirnya kepada Allah SWT, penulis kembalikan dengan selalu memohon hidayah, taufiq serta ampunan-Nya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Purwokerto, 25 Juli 2018



Fidya Pangestika
NIM. 1423203011

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| PERNYATAAN KEASLIAN..... | ii |
| PENGESAHAN | iii |
| NOTA DINAS PEMBIMBING..... | iv |
| MOTTO | v |
| ABSTRAK | vi |
| ABSTRAC..... | viii |
| PEDOMAN TRANLITERASI..... | ix |
| PERSEMBAHAN..... | xiv |
| KATA PENGANTAR..... | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xxi |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Definisi Operasional | 6 |
| C. Rumusan Masalah..... | 7 |
| D. Tujuan dan Manfaat Penelitian | 8 |
| E. Sistematika Pembahasan..... | 9 |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| A. Pemasaran | 10 |
| 1. Pengertian Pemasaran | 10 |
| 2. Konsep Pemasaran Dalam Islam | 11 |
| B. Kualitas Produk | 12 |
| 1. Pengertian Kualitas Produk | 12 |
| 2. Dimensi Kualitas Produk..... | 13 |
| 3. Klasifikasi Produk | 14 |
| C. Kualitas Pelayanan | 15 |
| 1. Pengertian Kualitas Pelayanan | 15 |
| 2. Dimensi Kualitas Pelayanan | 16 |
| 3. Tipe-Tipe Dasar Pelayanan Di Restoran | 17 |

| | |
|--|----|
| D. Harga | 19 |
| 1. Pengertian Harga | 19 |
| 2. Peranan Harga..... | 20 |
| 3. Penetapan Harga | 21 |
| 4. Tujuan Penetapan Harga..... | 23 |
| E. Kepuasan Pelanggan..... | 23 |
| 1. Pengertian Kepuasan Pelanggan..... | 23 |
| 2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan | 25 |
| 3. Manfaat Kepuasan Pelanggan..... | 26 |
| 4. Mengukur Kepuasan Pelanggan | 26 |
| F. Kerangka Pemikiran | 29 |
| G. Hubungan Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 29 |
| 1. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen | 29 |
| 2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen | 29 |
| 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen | 30 |
| H. Penelitian Terdahulu..... | 30 |
| I. Rumusan Hipotesis | 36 |
| J. Landasan Teologis..... | 36 |
| 1. Konsep Pelayanan Dalam Islam | 36 |
| 2. Kepuasan Pelanggan Dalam Islam | 37 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| A. Jenis Penelitian | 39 |
| B. Tempat dan Waktu Penelitian..... | 39 |
| C. Populasi dan Sampel..... | 39 |
| D. Variabel dan Indikator Penelitian | 41 |
| E. Pengumpulan Data Penelitian..... | 45 |
| F. Teknik Pengumpulan Data Penelitian | 46 |
| G. Instrumen Penelitian | 48 |
| H. Metode Analisis Data | 50 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|--|----|
| A. Gambaran Umum Tempat Penelitian | 53 |
| B. Gambaran Umum Responden..... | 54 |
| C. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas..... | 58 |
| D. Hasil Uji Analisis Data | 62 |
| E. Pembahasan Hasil Penelitian..... | 70 |

BAB V PENUTUP

| | |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan | 77 |
| B. Saran | 78 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DAFTAR TABEL

| | | |
|-----------|---|----|
| Tabel 1 | Data Jumlah Konsumen D'java Steak Purwokerto Tahun 2017/2018..... | 4 |
| Tabel 2 | Penelitian Terdahulu | 34 |
| Table 3 | Indikator Penelitian | 45 |
| Tabel 4.1 | Presentase Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 55 |
| Tabel 4.2 | Presentase Konsumen Berdasarkan Usia | 56 |
| Tabel 4.3 | Presentase Konsumen Berdasarkan Pekerjaan | 56 |
| Tabel 4.4 | Presentase Konsumen Berdasarkan Pendapatan | 58 |
| Tabel 5.1 | Validitas Variabel Kualitas Produk (X1) | 59 |
| Tabel 5.2 | Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2) | 60 |
| Tabel 5.3 | Validitas Variabel Harga (X3) | 60 |
| Tabel 5.4 | Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) | 61 |
| Tabel 5.5 | Hasil Uji Reliabilitas | 62 |
| Tabel 6.1 | Hasil Uji Analisis Korelasi Rank Spearman | 63 |
| Tabel 7.1 | <i>Warnings</i> | 65 |
| Tabel 7.2 | <i>Case Processing Summary</i> | 65 |
| Tabel 7.3 | <i>Model Fitting Information</i> | 66 |
| Tabel 7.4 | <i>Goodness-of-Fit</i> | 66 |
| Tabel 7.5 | <i>Pseudo R-Square</i> | 66 |
| Tabel 7.6 | <i>Parameter Estimates</i> | 67 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Manfaat Kepuasan Pelanggan | 26 |
| Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran..... | 29 |



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk (X1)
- Lampiran 3 Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X2)
- Lampiran 4 Jawaban Responden Variabel Harga (X3)
- Lampiran 5 Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)
- Lampiran 6 Data Responden
- Lampiran 7 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 8 Hasil *Uji Rank Spearman*
- Lampiran 9 Hasil Uji Regresi Ordinal
- Lampiran 10 Surat-surat
- Lampiran 11 Blanko/Kartu Bimbingan
- Lampiran 12 Sertifikat-sertifikat
- Lampiran 13 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 14 Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini perusahaan-perusahaan menghadapi era persaingan yang paling sengit. Hal ini karena banyak pesaing bisnis yang bergerak di bidang produk atau jasa yang serupa. Selain itu pengaruh globalisasi yang ditandai dengan pola pikir masyarakat yang mulai berkembang, kemajuan teknologi serta gaya hidup seseorang yang dalam mengkonsumsi makanan saat ini. Kegiatan makan yang pada awalnya hanya untuk memenuhi kebutuhan asupan harian, namun zaman yang modern kegiatan mengkonsumsi makanan juga disertai dengan orientasi kepuasan atau kesenangan dalam kegiatan konsumsi itu sendiri. Semakin berkembangnya masyarakat modern sering kali dikaitkan dengan mobilitas masyarakat yang semakin tinggi dan aktivitas mereka yang menghabiskan waktu di luar rumah.

Keputusan pembelian dipengaruhi oleh perilaku konsumen terutama gaya hidup mereka saat ini yang lebih menyukai sesuatu yang instan dan praktis untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari salah satunya dengan mencari makanan ataupun minuman di luar rumah. Bisnis di bidang kuliner merupakan salah satu bisnis yang menjanjikan, karena makanan merupakan salah satu kebutuhan pokok bagi masyarakat. Kota-kota besar menjadi daya tarik bagi para pengusaha untuk berbisnis restoran. Hal ini karena masyarakat di kota-kota besar cenderung lebih konsumtif.

Usaha restoran akan memiliki masa kejayaan yang panjang apabila dikelola dengan baik. Sejalan dengan menjamurnya usaha restoran maka banyak pula konsep restoran yang bermunculan. Salah satu konsep restoran yang ditawarkan kepada konsumen adalah konsep makanan khas dari suatu negara atau daerah.

Semakin banyak restoran yang menawarkan menu makanan khas dari suatu daerah atau negara, hal ini menuntut perusahaan harus mampu untuk memenangkan persaingan dan bergerak lebih cepat dalam hal menarik

konsumen. Perusahaan yang ingin berkembang dan ingin lebih maju dituntut untuk melakukan kegiatan-kegiatan yang mengarah kepada tindakan yang efisiensi. Di mana kegiatan yang efisien harus dapat memperhatikan kualitas pelayanan yang dihasilkan agar konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut.

Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Sebagai pihak yang membeli dan mengonsumsi produk atau jasa, pelanggan (dan bukan produsen atau penyedia jasa) yang menilai tingkat kualitas layanan sebuah perusahaan. Tantangannya, penilaian konsumen terhadap kinerja layanan yang diterimanya bersifat subyektif, karena tergantung persepsi masing-masing individu. Hidangan yang sama di sebuah restoran bisa jadi dinilai berbeda oleh orang berbeda: ada yang bilang kurang manis, kurang pedas, kurang asin, pas, terlalu manis, terlalu pedas, terlalu banyak santannya, dan lain-lain. Ini semua akan mempengaruhi penilaian akhir terhadap restoran yang bersangkutan.¹

Menurut Kotler dalam buku perilaku konsumen yang dikutip oleh Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi atau kesan dengan kinerja suatu produk dan harapan-harapannya.² Dalam praktiknya kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor pelayanan, tetapi juga oleh faktor lainnya. Hanya saja memang faktor pelayanan merupakan faktor utama dalam menentukan kepuasan pelanggan.³ Dalam era globalisasi saat ini banyak perusahaan menaruh perhatian kepada kepuasan pelanggan karena diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah

¹ Fandy Tjiptono, *Service Management*, (Yogyakarta: ANDI, 2012), hlm. 157-158

² Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis disertai Jurnal Penelitian*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2013), hlm. 181

³ Kasmir, *Customer Services Exellent: Teori dan Praktik*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017), hlm. 236-237

memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk atau jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing.⁴

Produk merupakan segala sesuatu yang ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan. Secara konseptual, produk adalah pemahaman subyektif dari produsen atas sesuatu yang bisa ditawarkan sebagai usaha untuk mencapai tujuan organisasi melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, sesuai dengan kompetensi dan kapasitas organisasi serta daya beli pasar.⁵ Cannon, dkk mengatakan sebagaimana dikutip oleh Andre Dwi Trismawan dan Amron mendefinisikan Kualitas produk adalah kemampuan produk untuk memuaskan kebutuhan atau keinginan konsumen.⁶

Selain kualitas produk, harga juga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Gitosudarmo mengatakan sebagaimana dikutip oleh Kuwat Supriyono, dkk, harga adalah sejumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah barang beserta jasa-jasa tertentu atau kombinasi dari keduanya.⁷ Perusahaan harus dapat menjual barang atau jasa dengan kualitas yang paling baik dengan harga yang layak yang sesuai dengan apa yang nantinya akan didapatkan oleh pelanggan. Perusahaan juga melakukan strategi untuk membentuk kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Semakin terpenuhi harapan-harapan dari pelanggan tersebut maka pelanggan akan semakin puas.

Di kota Purwokerto terdapat banyak restoran yang menyajikan menu makanan sejenis steak atau makanan western lainnya, seperti D'java Steak,

⁴Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service), 2018), hlm. 228

⁵Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran Edisi 4*, (Yogyakarta : ANDI, 2017), hlm. 231.

⁶ Andre Dwi Trismawan dan Amron. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Distribusi Terhadap Loyalitas Konsumen Handphone Samsung di Semarang*. (Jurnal Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis: Universitas Dian Nuswantoro Semarang). 2014, hlm. 2.

⁷ Kuat Supriyono, dkk. 2014. *"Pengaruh Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Membeli Rumah Pada Perumahan Bukit Semarang Baru (BSB) City Di Semarang"*. (Jurnal Skripsi Ekonomi Manajemen: Universitas Pandanaran Semarang). 2014, hlm. 2.

MP Steak, Warung Steak, Kargloss Cafe, Meteor, Alfredo Cafe, dan lain-lain. Perusahaan-perusahaan tersebut saling bersaing menunjukkan keunggulan produk dan kualitas yang mereka miliki kepada konsumen. Mereka memiliki strategi tertentu untuk memuaskan konsumen. Harga dan kualitas yang mereka miliki juga sangat kompetitif demi mendapatkan konsumen.

D'java Steak merupakan salah satu restoran steak di kota Purwokerto yang beralamat di Jl. Kranji No.28 Purwokerto yang buka mulai pukul 12:00 – 22:00 WIB. Restoran yang didirikan pada bulan November tahun 2011 ini menyediakan berbagai macam olahan steak mulai dari steak sapi, steak ayam hingga steak ikan. Selain menu steak, di D'java Steak ini juga menyediakan aneka macam olahan pasta dan juga berbagai macam varian minuman. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang yang sama, D'java Steak memiliki keunggulan tersendiri yaitu dari sisi kualitas kualitas pelayanan yang prima. Pelayanan yang diberikan kepada setiap konsumen dilakukan dengan cekatan, ramah dan penuh kekeluargaan, karena sang pemilik D'java Steak terkadang ikut menyambangi konsumen yang datang. Saus steak yang digunakanpun diracik langsung oleh sang owner yaitu bpk.Handoyo, dan penyimpanan saus steak ini harus benar-benar disimpan ditempat yang bersih dan kering agar cita rasa saus tersebut tetap enak ketika disantap nanti.⁸ Keunggulan-keunggulan tersebut diharapkan dapat membuat konsumen merasa puas.

LAIN PURWOKERTO

Tabel 1
Data Jumlah Konsumen D'java Steak Purwokerto
Tahun 2017/2018

| No | Tahun | Bulan | Jumlah Konsumen |
|----|-------|-----------|-----------------|
| 1 | 2017 | Agustus | 328 |
| 2 | 2017 | September | 274 |
| 3 | 2017 | Oktober | 353 |
| 4 | 2017 | November | 314 |
| 5 | 2017 | Desember | 512 |
| 6 | 2018 | Januari | 503 |

Sumber : D'java Steak Purwokerto

⁸ Wawancara dengan Bpk. Handoyo (Owner D'java Steak) pada hari senin, 11 desember 2017 pada pukul 14.30 WIB.

Dari data di atas diketahui bahwa terjadi fluktuasi di setiap bulan dilihat dari penurunan dan peningkatan penjualan pada tiap bulan. Pada tahun 2017 D'java Steak sempat mendapat kritikan dari pelanggan mengenai produk yang ditawarkannya. Akibatnya D'java Steak mengalami penurunan jumlah pelanggan pada tahun tersebut. Dalam konteks perilaku konsumen, konsumen cenderung bakal diam bila puas, namun bila tidak puas, mereka akan membuat 'heboh'. Pelanggan yang tidak puas akan menceritakan pengalaman buruknya kepada 8 sampai 10 orang lain (teman dan keluarga). Sebagaimana diungkapkan pakar manajemen Theodore Levvit, konsumen tidak merasa atau menyadari bahwa ia puas sampai ia mengalami masalah tertentu.⁹

Sejak saat itu, pihak D'java Steak mengevaluasi kritikan dari pelanggan tersebut dan terus meningkatkan produk dan pelayanannya agar sepadan dengan harga yang diberikan. Dalam meningkatkan produknya pihak D'java Steak sampai menyediakan alat pengering berupa Hair Dryer untuk mengeringkan tempat yang digunakan untuk menyimpan saus agar tempat tersebut benar-benar kering dan juga bersih.¹⁰

Setelah sempat mengalami penurunan jumlah pelanggan, pada akhir tahun 2017 D'java Steak kembali mengalami peningkatan jumlah konsumen yang cukup signifikan. Hal ini membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di D'java Steak Purwokerto. Apakah pelanggan sudah merasa puas kembali dengan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh restoran D'java Steak Purwokerto.

Kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas konsumen dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan. (Fandy Tjiptono, 2005).¹¹

⁹ Fandy Tjiptono, *Service Management*, (Yogyakarta: ANDI, 2012), hlm. 301.

¹⁰ Wawancara dengan Bpk. Handoyo (Owner D'java Steak) pada hari senin, 11 desember 2017 pada pukul 14.30 WIB.

¹¹ Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service), 2018), hlm. 228-229.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai ” **Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran D’java Steak Purwokerto**”.

B. Definisi Operasional

Untuk dapat memahami persoalan yang akan dibahas dalam upaya menghindari kesalahan pemahaman dan perbedaan persepsi dalam memahami judul tugas ini, maka akan diuraikan pengertian kata yang terdapat dalam judul tersebut:

1. Kualitas Produk

Cannon, dkk mengatakan sebagaimana dikutip oleh Andre Dwi Trisnawan dan Amron mendefinisikan Kualitas produk adalah kemampuan produk untuk memuaskan kebutuhan atau keinginan konsumen.¹²

2. Kualitas Pelayanan

Menurut Lewis & Booms (1983) kualitas layanan bisa diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.¹³ Berdasarkan definisi ini, kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

3. Harga

Harga bisa diartikan sebagai jumlah uang (satuan moneter) dan / aspek lain (non-moneter) yang mengandung utilitas/kegunaan tertentu yang diperlukan untuk mendapatkan sebuah produk.¹⁴

¹² Andre Dwi Trisnawan dan Amron. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Distribusi Terhadap Loyalitas Konsumen Handphone Samsung di Semarang*. (Jurnal Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis: Universitas Dian Nuswantoro Semarang). 2014, hlm. 2

¹³ Fandy Tjiptono, *Service Management*, (Yogyakarta: ANDI, 2012), hlm. 157.

¹⁴ Fandy Tjiptono dan Gregious Chandra, *Pemasaran Strategik*, (Yogyakarta : ANDI, 2012), hlm. 315.

4. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah keadaan yang dicapai bila produk sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen dan bebas dari kekurangan. Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan pula sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.¹⁵

5. Java Steak Purwokerto

D'java Steak merupakan restoran yang berada di Jl. Kranji no. 28 Purwokerto, Jawa Tengah. D'java Steak ini didirikan pada bulan November tahun 2011. D'java Steak menawarkan berbagai macam produk di antaranya adalah aneka steak yang terbuat dari daging sapi, ikan maupun ayam. Selain itu D'java steak juga menyediakan berbagai macam pasta, serta berbagai macam varian minuman. Yang menjadi ciri khas di D'java Steak ini adalah Beef Steak dengan cita rasa saos steak yang diracik langsung oleh sang pemilik.¹⁶

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada restoran D'java Steak Purwokerto?

Dari rumusan tersebut, maka dapat dirumuskan menjadi beberapa item masalah, antara lain :

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada restoran D'java Steak Purwokerto?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada restoran D'java Steak Purwokerto?

¹⁵ Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta : Gava Media, 2014), hal. 90.

¹⁶ Wawancara dengan Bpk. Handoyo (Owner D'java Steak) pada hari senin, 11 desember 2017 pada pukul 14.30 WIB.

3. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada restoran D'java Steak Purwokerto?
4. Apakah kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran D'java Steak Purwokerto?
5. Diantara kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga , variabel mana yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran D'java Steak Purwokerto?

D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran D'Java Steak Purwokerto.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran D'Java Steak Purwokerto.
- c. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran D'Java Steak Purwokerto.
- d. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran D'ava Steak Purwokerto.
- e. Untuk mengetahui diantara kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga, variabel mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada restoran D'java Steak Purwokerto

2. Manfaat Penelitian

a. Bagi Penulis

Untuk memperdalam ilmu pengetahuan dan ilmu tentang manajemen pemasaran khususnya tentang manajemen kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen dan untuk melihat seberapa jauh teori-teori yang di dapat dari perkuliahan dengan praktik yang sebenarnya.

b. Bagi Restoran D'java Steak Purwokerto dan Masyarakat

- 1) Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat dijadikan bahan masukan yang positif dan bermanfaat sehingga dapat memberikan pelayanan kepada konsumen yang lebih baik.
- 2) Sebagai bahan masukan dan informasi bagi restoran D'java Steak Purwokerto untuk perbaikan kualitas produk, dan pelayanan guna memenuhi kepuasan konsumen, sehingga dapat menentukan langkah-langkah selanjutnya yang di ambil dalam mengukur kebijaksanaan di masa yang akan datang.

E. Sistematika Pembahasan

Bab I Pendahuluan

Bab ini memuat latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini memuat uraian tentang landasan teori yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian, kerangka penelitian, dan hipotesis.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini memuat deskriptif tentang variabel penelitian, cara penentuan sampel, jenis dan sumber data, serta metode analisis yang dipakai dalam penelitian.

Bab IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini memuat tentang uraian hasil yang diperoleh dalam penelitian dan pembahasannya yang meliputi deskripsi objek penelitian, analisis data, serta pembahasan atas hasil pengelolaan data.

Bab V Kesimpulan dan Saran

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada restoran d'java steak Purwokerto secara simultan dan parsial. Berdasarkan rumusan masalah yang telah diajukan, analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel independen kualitas produk (X_1) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,639 dengan menggunakan α sebesar 0,05 dengan nilai signifikan 0,000. Sehingga Variabel independen kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada restoran d'java steak Purwokerto.
2. Variabel independen kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,499 dengan menggunakan α sebesar 0,05 dengan nilai signifikan 0,000. Sehingga Variabel independen kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada restoran d'java steak Purwokerto.
3. Variabel independen harga (X_3) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,566 dengan menggunakan α sebesar 0,05 dengan nilai signifikan 0,000. Sehingga Variabel independen harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada restoran d'java steak Purwokerto.
4. Di antara variabel kualitas produk (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan Harga (X_3) variabel yang paling berpengaruh dalam penelitian ini adalah variabel kualitas produk (X_1). Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi yang diperoleh oleh kualitas produk lebih besar dari pada nilai koefisien korelasi dari variabel kualitas pelayanan (X_2) dan harga (X_3) yaitu sebesar 0,639.

5. Variabel kualitas produk (X1), Kualitas pelayanan (X2) dan harga (X3) bersama-sama berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

B. Saran-saran

Setelah mengambil kesimpulan dari penelitian ini, peneliti ingin menyampaikan saran-saran kepada pihak yang terkait dengan harapan dapat bermanfaat dan menjadi acuan perbaikan. Adapun saran-saran tersebut antara lain:

1. Diharapkan pihak pengelola atau owner d'java steak Purwokerto dapat meningkatkan kualitas produknya karena kualitas produk memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, misalnya memastikan kebersihan restoran, memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, serta memberikan ekstra perhatian setiap keluhan dan masukan pelanggan. Hal ini diharapkan agar kepuasan pelanggan semakin meningkat sehingga pelanggan datang kembali untuk membeli produk di d'java steak Purwokerto. Dan pengelola dalam membuat strategi harga yang tepat supaya mampu bersaing dengan kompetitor yang saat ini semakin banyak.
2. Bagi penelitian yang akan datang diharapkan mampu meneliti secara lebih mendalam terhadap permasalahan yang dihadapi misalkan dengan menambah variabel-variabel lain yang diduga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Karena masih banyak variabel diluar penelitian ini yang mungkin mempengaruhi keputusan pembelian.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Aqil Muhammad dan Roy Efendi. 2015. *Aplikasi SPSS dan SAS untuk Perancangan Percobaan*,. Yogyakarta: Absolute Media.

Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.

Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.

Hasan, Ali. 2009. *Manajemen Bisnis Syari'ah: Kaya di Dunia Terhormat di Akhirat*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Idri, 2015. *HADITS EKONOMI Ekonomi dalam Prespektif Hadis Nabi*, Jakarta : Prenadamedia Group.

Isna, Alizar dan Warto. 2013. *Analisis Data Kuantitatif Panduan Praktis untuk Penelitian Sosial: Dilengkapi dengan Analisis Regresi Nominal dan Ordinal*. Purwokerto: STAIN Press.

Kasmir. 2017. *Customer Services Exellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Marsum WA. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi Offset

Marzuki. 2005. *Metodologi Riset Panduan Penelitian Bidang Bisnis dan Sosial*. Yogyakarta : Ekonisa.

Masri, Singarimbun dan Effendi Sofian. 1989. *Metodologi Penelitian Survei*. Jakarta : LP3ES.

Priansa, Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.

Priyanto, Duwi. 2010. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian Dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendaran*. Yogyakarta: Gava Media

Ruslan, Rosady. 150. *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Sangadji, Etta Mamang dan Sopiha. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis disertai Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: C.V Andi Offset

Sopiha dan Syihabudin. 2008. *Manajemen Bisnis Ritel*. Yogyakarta: Andi Offset

Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sunyoto, Danang. 2018. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).

Tjiptono, Fandy 2017. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

_____. 2012. *Service Management*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta : Andi Offset.

Veithzal Rivai Zainal, dkk. 2017. *Islamic Marketing Management*. Jakarta : Bumi Aksara.

NON BUKU

Amemerinda. Tiarra. 2017. Skripsi: *Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Klinik Kecantikan Nadindra di Bandar Lampung*. Bandar Lampung, Universitas Lampung.

Aulia, Maslikhatul Aulia dan Imam Hidayat. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Amanda Brownies*. Jurnal Riset & Ilmu Manajemen. Vol. 6, No. 5.

Koestanto, Tri Hari. 2014. Jurnal. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya*. Jurnal Riset & Ilmu Manajemen. Vol. 3, No. 10.

Kuat Supriyono, dkk. 2014. Jurnal: "*Pengaruh Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Membeli Rumah Pada Perumahan Bukit Semarang Baru (BSB) City Di Semarang*". Jurnal Skripsi Ekonomi Manajemen. Universitas Pandanaran Semarang.

Liu, Vivian. 2016. Skripsi: *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Suasana Cafe Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen di Goeboex Coffee Yogyakarta Jl. Perumnas, Caturtunggal, Depok, Sleman, Yogyakarta)*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.

Ofela, Hana dan Sasi Agustin, *Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kebab King Abi*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen. Vol. 5, No. 1

- Panjaitan, Januar Efendi. 2016. Jurnal. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*, (Jurnal Manajemen). Vol. 11, No. 2.
- Prastono, Ndaru dan Sri Yulianto Fajar Pradapa. 2012. *Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Cicken Semarang Candi*.. Jurnal Dinamika Kepariwisata Vol. XI No. 2.
- Puri, Melya. 2016. Skripsi: *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Provita Bandar Lampung*. Bandar Lampung, Universitas Lampung.
- Sulistyaningrum, Utami. 2014. Skripsi: *Pengaruh Kualiatas Produk dan Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran Koki Tappanyaki Express*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Susanti, Derry Anzar. 2016. *Analisis Pengaruh Harga, Promosi, Pelayanan, dan Kualitas Produk Online Terhadap Kepuasan Online Secara Syariah*. Jurnal Analytica Islamica, Vol. 5, No. 2.
- Trismawan, Andre Dwi dan Amron. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Distribusi Terhadap Loyalitas Konsumen Handphone Samsung di Semarang*. Jurnal Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dian Nuswantoro Semarang.
- Utami, Hilda. 2013. Skripsi: *Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha Ria Catering Pekanbaru*. Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Wulandari, Nur. 2013 Skripsi: *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen KOPIKITA Semarang)*. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang.

Zakaria, Diapinsa Gema dan Suwitho. Jurnal: *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen. Vol 6, No 4.

