

Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Kualitas pelayanan Terhadap
Kepuasan Pembelian Pada D'Rookie Betta Di Bantul DIY

SKRIPSI



Disusun Oleh :

BONDAN ARYO PRASETYO

11170230

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI/TESIS/DISERTASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bondan Aryo Prasetyo
NIM : 11170230
Program studi : Ekonomi Manajemen
Fakultas : Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pembelian Pada D’Rookie Betta Di Bantul DIY”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta
Pada Tanggal : 28 Juli 2021

Yang menyatakan



(Bondan Aryo Prasetyo)
NIM.11170230

HALAMAN PENGAJUAN

Diajukan Kepada Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen



Disusun Oleh :

Bondan Aryo Prasetyo

11170230

FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Dengan Judul :

Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pembelian Pada D'Rookie Betta Di Bantul DIY

Telah diajukan dan dipertahankan oleh :

BONDAN ARYO PRASETYO

11170230

Dalam Ujian Skripsi Program Studi S1 Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

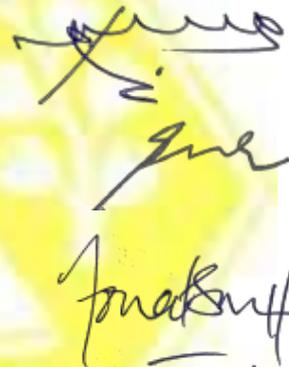
dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana Manajemen pada tanggal 17 Juni 2021

Nama Dosen

Tanda Tangan

1. Dr. Andreas Ari Sukoco, M.M., M.Min
(Ketua Tim Penguji/ Dosen Penguji)
2. Lucia Nurbani Kartika, S.Pd., Dipl. Secr., MM.
(Dosen Penguji)
3. Jonathan Herdioko, S.E., MM.
(Dosen Pembimbing/ Dosen Penguji)



Yogyakarta, 28 Juni 2021

Disahkan Oleh :

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Perminas Pangeran, M.Si



Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul :
PENGARUH PRODUK, PERSEPSI HARGA, *SERVICE QUALITY*
PADA D'ROOKIE BETTA GALLERY DI BANTUL DIY.

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat demi menjadi Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana, merupakan bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau instansi manapun. Kecuali bagian yang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagai (terdapat dalam jurnal ini).

Apabila ditemukan kemudian hari bahwa skripsi ini adalah hasil dari plagiarisme atau tiruan hasil karya orang lain, maka saya bersedia dikenakan sanksi yakni pencabutan gelar sarjana saya.

Yogyakarta, 21 Mei 2021



Bondan Aryo Prasetyo (11170230)

HALAMAN MOTTO

“Proses sama pentingnya dibanding hasil. Hasil nihil tak apa, yang penting sebuah proses telah dicanangkan dan dilaksanakan.”

-Sudjiwo tedjo

“Kenapa aku suka senja? Karena negeri ini kebanyakan pagi, kekurangan senja, kebanyakan gairah, kurang perenungan.”

-Sudjiwo Tedjo

“Hati yang gembira adalah obat yang manjur, tetapi semangat yang patah mengeringkan tulang.”

-Amsal 17 : 22

“Kalau capek ya istirahat. Kalo maksa malah jadi masalah.”

-Bondan Aryo

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus oleh karena kemurahanNya saya bisa mewujudkan keinginan terkecil saya yaitu memperoleh gelar sarjana. Tanpa restu Tuhan Yesus, saya tidak akan bisa maju sejauh ini. Semua karena kemurahanNya dan bimbinganNya. Pasti ini merupakan awal yang baik sebelum menjajaki rencanaNya sebelum menghadapi kerasnya dunia pekerjaan. Untuk itu saya mempersembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua yang saya cintai Bapak Niswanto Purnomo dan Ibu dan Ibu Titik Purmiyatik. Selain karena kuasaNya, semua usaha dan kerja keras saya merupakan bagian dari doa kedua orang tua yang saya cintai.

Selain itu saya berterima kasih kepada kakak saya Bimo Aryo Swadono terkasih karena telah membimbing saya dalam pencarian topik dan membantu perlahan dalam menggarap skripsi ini.

Terima kasih juga untuk kekasih saya Arbida Nila Hastika yang boleh menemani walaupun terbentang jarak dan waktu. Terimakasih atas dukungan semangat dan motivasi yang membuat saya selalu semangat untuk mengerjakan skripsi hingga tahap akhir.

Selain itu saya berterima kasih kepada dukungan sahabat terdekat saya Yustinus Erasi (Tito), Glenn Rama, Joshua Bernando, Davin Darmadi, William, Felix Eleazar, Ivander Immanuel, Joshua Trisardi, dan Davin Wilson yang selalu menjadi tempat bercanda gurau tanpa paksaan tanpa batasan. Selain itu saya mempersembahkan sahabat saya sejak Sekolah Menengah Pertama yaitu Alm. Joshua Sinaga. Biarlah persahabatan ini bisa bertemu kembali dilain waktu.

Yogyakarta, 20 Mei 2021



Bondan Aryo Prasetyo

(11170230)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah membina kelancaran hingga saya dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pembelian Pada D’Rookie Betta Gallery di Bantul Yogyakarta.” Penelitian ini bertujuan untuk memenuhi prasyarat sebagai gelar Sarjana Manajemen dari program studi Manajemen Pemasaran, Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana. Dalam penulisan skripsi ini, tentunya saya berterima kasih karena telah mendapatkan dukungan dari orang di sekitar saya yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini. Maka dari itu saya ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dekan Fakultas Bisnis Dr. Singgih Santoso, M. M,
2. Dosen Pembeimbing saya Pak Jonathan Herdioko, SE., M. M, yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini dari awal hingga selesai.
3. Dosen dan Staff Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana yang telah memberikan fasilitas dan sarana pembelajaran selama saya berkuliah.
4. Bambang S. S.Si., Triwulan S.E., Mas Naufal, Mas Bon, Mas Anwar (Cuping), D’Rookie Betta Gallery Bantul DIY yang telah bersedia menjadi objek penelitian skripsi ini.
5. Orang tua saya tercinta Bapak Niswanto Purnomo dan Ibu Titik Purmiyatik yang telah memberikan restu, doa, dan semangat yang sangat berpengaruh pada pengerjaan skripsi ini.

6. Bimo Aryo Swadono kakak tercinta yang telah membantu pencarian topic sehingga pembahasan lebih mudah dikerjakan.
7. Arbida Nila Hastika selaku kekasih saya tercinta yang mau menyemangati dari awal skripsi ini dibuat hingga selesai.
8. Sahabat saya Yustinus Erasi, Glenn Rama, Joshua Bernando, Joshua Trisardi, William, Davin Darmadi, Ivander Immanuel, Clara Tandean, Felycia Alma, Davin Wilson, yang telah membuat hidup saya lebih berwarna.
9. Karyawan kantin Colombo yang selalu menyediakan nasi goreng kesukaan saya dengan tambahan topping telur dadar agak asin. Rasa nasi gorengmu akan selalu ku ingat. Mengingat nasi goreng kantin Colombo merupakan nasi goreng paling enak di UKDW.
10. Petugas keamanan dan kebersihan yang selalu memberikan kenyamanan di setiap sudut kampus UKDW.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAKSI.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Batasan Masalah	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Definisi Manajemen	8
2. Fungsi Manajemen	10
3. Pengaruh Kualitas Produk	11
4. Persepsi Harga	13
5. Kualitas Pelayanan	15

6. Dimensi Kualitas pelayanan	16
7. Kepuasan Konsumen	17
B. Penelitian Terdahulu	19
C. Kerangka Berpikir	22
D. Pengembangan Hipotesis	24
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	26
A. Survey	26
B. Tempat dan Waktu Penelitian	26
C. Populasi dan Sample Penelitian	26
D. Definisi Operasional Variabel	27
E. Teknik pengumpulan data	30
F. Instrumen Penelitian	31
1. Indikator Kuisisioner Lapangan	32
2. Skala Pengukuran Instrumen	35
3. Uji Validitas	36
4. Uji Realibilitas	37
5. Uji Regresi Linier Berganda	37
6. Analisis Koefisien Determinasi	38
7. Uji Hipotesis	39
a. Penujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	39
b. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji T)	41
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
A. Deskripsi Data Penelitian	42
B. Validitas	45
C. Reliabilitas	47
D. Regresi Linier Berganda	50
E. Koefisien Determinasi	52
F. Uji F	53
G. Uji T	54
H. Pembahasan	56
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	73

KESIMPULAN	73
SARAN	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN.....	80

©UKDW

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	25
------------------	----

©UKDW

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.....	19
Tabel 3.1.....	32
Tabel 3.2.....	35
Tabel 4.1.....	44
Tabel 4.2.....	45
Tabel 4.3.....	47
Tabel 4.4.....	48
Tabel 4.5.....	49
Tabel 4.6.....	50
Tabel 4.7.....	52
Tabel 4.8.....	53
Tabel 4.9.....	54

©UKDW

DAFTAR LAMPIRAN

Kuisisioner	81
Lampiran Observasi Data	83
Jenis Kelamin Responden	85
Usia Responden	85
Pekerjaan Responden	86
Pendapatan Responden	86
Asal Daerah Responden	87
Uji Validitas	88
Reliabilitas	89
Reliability Statistic	90
Hasil Uji Regresi Linier Berganda	90
Hasil Uji Koefisien Determinasi	91
Hasil Uji F	91
Hasil Uji t	92
Kuisisioner X1.1	92
Kuisisioner X1.2	93
Kuisisioner X1.3	93
Kuisisioner X2.1	94
Kuisisioner X2.2	94
Kuisisioner X2.3	95
Kuisisioner X3.1	95
Kuisisioner X3.2	96
Kuisisioner X3.3	96
Kuisisioner X3.4	97
Kuisisioner X3.5	97

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PEMBELIAN PADA
D'ROOKIE BETTA GALLERY BANTUL DIY**

BONDAN ARYO PRASETYO

11170230

Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Email : Bondan.aryo.p@gmail.com

ABSTRAK

Penulis melakukan penelitian ini dengan tujuan mengetahui, persepsi harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pembelian pada D'Rookie Betta Gallery Bantul DIY. Penelitian ini menggunakan metode kuisisioner dengan membagikan 100 kuisisioner kepada konsumen di D'Rookie Betta Gallery.

Kualitas produk, persepsi harga, dan kualitas pelayanan merupakan variabel bebas dalam penelitian ini. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen atau *customer satisfacton*. Hasil dari penelitian ini adalah variabel persepsi harga tidak berpengaruh secara signifikan dalam kepuasan konsumen. Sedangkan kualitas pelayanan dan kualitas produk merupakan variabel yang berpengaruh secara signifikan dalam penelitian ini.

***Kata Kunci : Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan kualitas pelayanan,
Kepuasan Konsumen***

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE PERCEPTION, AND
SERVICE QUALITY TO CUSTOMER SATISFACTION IN D'ROOKIE
BETTA GALLERY BANTUL DIY***

BONDAN ARYO PRASETYO

11170230

Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Email : Bondan.aryo.p@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this research is to know the correlation between product quality, price perception, and service quality on customer satisfaction in D'Rookie Betta Gallery Bantul DIY. This research use questionnaire to collect data and spreaded to 100 respondents that ever bought in D'Rookie Betta Gallery Bantul DIY.

Product quality, price perception, dan service quality are the independents variable. The dependent variable is customer satisfaction. The result of this research was the price perception is not influence significantly. Product quality and service quality influence significantly to customer satisfaction based on this research.

Key Word : Product Quality, Price Perception, Service quality, Customer Satisfaction

BAB 1

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Dahulu kita mengenal ikan cupang atau dengan nama latin *Betta Splendens* hanyalah sebagai ikan hias dengan segmen pasar kelas menengah ke bawah. Ikan Cupang pertama kali masuk Indonesia pada tahun 1960. Dan pada tahun 1970 cupang mulai ramai diperkenalkan oleh importir yang kebanyakan berasal dari Thailand. Pada saat itu jenis ikan cupang juga sangat terbatas. Namun seiring berjalannya waktu, ikan cupang digemari seluruh kalangan. Mulai dari masyarakat biasa hingga kalangan selebritis pun banyak yang menggemari jenis ikan hias yang satu ini.

Sepuluh sampai dua puluh tahun lalu kita mengenal hanya tiga jenis cupang yang familiar dan pada saat itu menjadi bahan “aduan” para anak – anak. Jenis ikan cupang tersebut antara lain : *Slayer*, aduan/bagan, dan serit. Tiga jenis itu merupakan ikan cupang yang familiar pada jamannya. Seiring berjalannya waktu, breeder para penghobi cupang mulai menyilangkan beberapa jenis cupang tersebut agar terlihat lebih menarik dan unik.

Ikan cupang juga memiliki semacam kompetisi atau kontes untuk menunjukkan serta memperkenalkan keindahan ikan cupang. Para kontestan menunjukkan keunggulan masing – masing ikan mulai dari mental ikan (*Flaring*), ukuran proporsional badan, serta keindahan corak warna dan *doorshall* pada masing – masing ikan. Kontes ikan cupang ditenggarai oleh founder *International Betta Congress* pada tahun 1966 di Amerika Serikat. Pada saat itu kontes tersebut diikuti 120 breeder seluruh dunia. Tujuan dari kontes tersebut adalah untuk memperkenalkan ikan cupang di berbagai macam negara. Hingga saat ini *International Betta Congress* masih berlanjut dan selalu diminati banyak penghobi, *breeder*, ataupun masyarakat biasa.

Awal tahun 2017 Thailand memperkenalkan varian warna baru dari ikan cupang. Ikan cupang yang diperkenalkan pada saat itu adalah *Nemo*, *Koi*, *Fancy*, *Multicolour*, *Blue Rim*, dan berbagai jenis lainnya. Awal kemunculan tersebut membuat harga cupang naik secara drastis. Mulai saat itu banyak cupang bermunculan dengan harga yang orang awam bilang tidak masuk akal.

Warna tersebut diperoleh dari persilangan beberapa jenis dan warna ikan menjadi ikan cupang dengan varian warna dan corak menjadi lebih indah. Persilangan tersebut memerlukan bulanan hingga tahunan untuk memperoleh satu jenis warna yang menarik. Proses yang lama tersebut menghasilkan *fenotype* dan *genotype* unggulan yang dapat memproduksi ikan cupang dengan warna yang indah. Oleh karena itu cupang mulai digandrungi banyak orang dan harga ikan cupang varian warna ini tergolong mahal.

Ikan cupang termahal dihargai senilai sekitar Rp. 25.5 Juta Rupiah. Ikan cupang tersebut berjenis *Kachen Worachai*. Nama tersebut diambil dari *breeder* asal Thailand yang berhasil membuat ikan cupang dengan warna menyerupai bendera Thailand. Sejak saat itu, *breeder* di Indonesia mulai mencetak cupang dengan kualitas dan bentuk badan (*form*) serta warna terbaik.

Dikarenakan ikan cupang merupakan ikan yang tergolong mudah untuk dipelihara, kondisi Covid – 19 membuat banyak orang mencari kesibukan lainnya agar dapat mengisi waktu luang yang ada. Covid – 19 membuat primadona ikan cupang meroket drastis. Banyak orang yang tertarik dengan keindahan ikan cupang dan membelinya hanya sekedar untuk hobby ataupun dilakukan *breeding* kembali untuk dijual ke pasar lokal maupun manca negara.

Di Yogyakarta sendiri terdapat salah satu *breeder* lokal yang menjual ikan cupang dengan kualitas premium yaitu D'Rookie Betta Gallery yang terletak di Bantul. Breeder tersebut menjual ikan paling banyak berjenis *Fancy Cooper* dengan corak atau line Vietnam. Ikan di D'Rookie Betta Gallery dijual dengan segmentasi harga yang dibagi menjadi beberapa grade yaitu VIP, A, B, dan C. Selain jenis *fancy cooper*, D'Rookie Betta Gallery juga menjual ikan cupang jenis lain seperti *Nemo*, *Fancy*, *Koi*, *Multicolour*, dengan *form* dan kualitas yang unggul.

D'Rookie Betta Gallery berani memasang harga yang tinggi karena produk yang diberikan kualitas premium dan terjamin pakan dan perawatan air selama di *farm*. D'Rookie Betta Gallery sebagai *breeder* profesional di Yogyakarta, mem-*branding* dirinya agar dikenal banyak orang dan menunjukkan kualitas yang sepadan dengan harga. D'Rookie Betta Gallery dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik agar dapat bersaing dengan *breeder* lainnya dan mendapatkan *customer satisfaction*.

Berdasarkan penelitian terdahulu milik Wiwit Wulan Prasasti (2013) yang meneliti tentang Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian menunjukkan bahwa harga tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Penelitian ini mengembangkan variabel yang telah ditulis sebelumnya.

Dengan latar belakang masalah yang telah dijabarkan sebelumnya, maka penulis dengan yakin menulis penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pembelian Pada D'Rookie Betta Yogyakarta".

B. RUMUSAN MASALAH

Kualitas pelayanan bertujuan untuk keberlangsungan jual beli dengan harapan adanya *customer satisfaction*. Seluruh *breeder* ikan cupang pasti mengharapkan kepuasan konsumen dalam setiap pembeliannya. Konsumen sebagai pembeli di D'Rookie Betta Gallery juga berharap adanya kualitas yang sebanding dengan harga dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh D'Rookie Betta Gallery.

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, penelitian ini akan membahas :

- a. Bagaimana kualitas produk mempengaruhi kepuasan pembelian pada D'Rookie Betta Gallery?
- b. Bagaimana persepsi harga mempengaruhi kepuasan pada D'Rookie Betta Gallery?
- c. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan mempengaruhi kepuasan pembeli?

C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini sudah dirangkum sebagai berikut :

- a) Mengetahui kepuasan konsumen (*customer satisfaction*) di D'Rookie Betta Gallery terhadap kualitas produk.
- b) Mengetahui persepsi harga ikan cupang di D'Rookie Betta Gallery sesuai dengan harapan dan kepuasan konsumen.
- c) Mengetahui kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada D'Rookie Betta Gallery.

D. MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk berbagai macam pihak sebagai berikut :

- a) Untuk *breeder* D'Rookie Betta Gallery bermanfaat sebagai evaluasi kualitas pelayanan dan kualitas produk.
- b) Untuk penulis sebagai kajian tambahan ilmu manajemen khususnya dalam pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.
- c) Untuk penelitian lanjutan sebagai referensi penelitian terdahulu.

E. BATASAN MASALAH

Penelitian ini dibatasi atau difokuskan dalam beberapa aspek sebagai berikut :

- a) Fokus penelitain yaitu meneliti produk, persepsi harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen atau *customer satisfaction* pada D'Rookie Betta Gallery.
- b) Jenis pekerjaan dan profil dalam hal ini tidak difokuskan pada pekerjaan tertentu karena ikan cupang pada saat kondisi Covid – 19 ini, menjadi komoditas para penghobi di segala kalangan. Kalangan tersebut mencakup penghobi cupang, karyawan, pekerja kantoran, *breeder*, pelajar, dan lain sebagainya.
- c) Penelitain ini hanya membahas satu *breeder* cupang yaitu D'Rookie Betta Gallery.
- d) Kuisisioner dari penelitian ini akan disebarakan ke *customer* D'Rookie Betta Gallery Bantul DIY.
- e) Waktu penelitian akan dilakukan pengumpulan data dan kuisisioner sekitar bulan Februari–April 2021. Penelitain ini akan mengakumulasi 100 responden.
- f) Metode kuantitatif digunakan dalam penelitian ini.
- g) Penelitian ini hanya berfokus dengan satu jenis ikan hias yaitu ikan cupang (*Betta Splendens*).
- h) Penelitain ini menggunakan beberapa jurnal dan artikel yang berhubungan dengan penelitian ini.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan dari penelitian yang telah diuji, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas produk memiliki pengaruh yang signifikan terkait dengan kepuasan konsumen (*Customer Satisfaction*). Ketika produk yang diberikan D'Rookie Betta Gallery dapat konsisten memberikan hasil *breeding* ikan cupang sesuai dengan grade yang diberikan. Grade yang diberikan antara lain grade VIP, A, B, dan C. Dengan kualitas produk yang sangat terjamin, D'Rookie Betta Gallery juga dapat bersaing dengan *breeder* ikan cupang lainnya di seluruh Indonesia, Bahkan karena mengedepankan kualitas produk, konsumen D'Rookie Betta Gallery juga berasal dari luar kota, luar pulau, bahkan luar negeri.

2. Harga di D'Rookie Betta Gallery tidak berpengaruh secara signifikan dengan kepuasan konsumen. Konsumen di D'Rookie Betta Gallery datang bukan karena melihat harga, melainkan keunggulan kualitas pelayanan yang diberikan serta kualitas produk. Ikan cupang jenis *Fancy Cooper* terkenal dengan harga yang mahal. Harga yang diberikan sudah sesuai dengan kualitas produk yang diberikan sesuai dengan segmentasi atau *grade* ikan. Harga di D'Rookie Betta Gallery juga mampu bersaing dengan peternak ikan cupang lainnya. Konsumen D'Rookie Betta Gallery rata-rata merupakan masyarakat kelas menengah dan menengah keatas. Sehingga harga tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan (*customer satisfaction*). Pengaruh paling utama adalah kualitas pelayanan dan kualitas produk.

3. Kualitas pelayanan di D'Rookie Betta Gallery sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (*customer satisfaction*). Dari lima aspek kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* didapatkan rata-rata konsumen sangat setuju. D'Rookie Betta Gallery mampu memberikan kualitas pelayanan yang sudah cukup maksimal meskipun tetap ada kekurangan dibidang *responsiveness* atau daya tanggap. Mengingat konsumen dari D'Rookie Betta gallery sangat banyak, D'Rookie Betta Gallery cukup kewalahan untuk menanggapi pembeli atau calon pembeli satu per satu. Akan tetapi D'Rookie Betta Gallery selalu berusaha mengedepankan *kualitas pelayanan* dalam menjual produk yang ditawarkannya.
4. Konsumen dari D'Rookie Betta Gallery sudah mencapai kepuasan konsumen (*customer satisfaction*). Kepuasan konsumen diperoleh dari kualitas produk dan kualitas pelayanan. Persepsi harga tidak menunjukkan signifikansi yang berarti persepsi harga tidak berpengaruh terhadap *customer satisfaction*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa D'Rookie Betta Gallery harus meningkatkan kembali kualitas produk dan kualitas pelayanan agar konsumen semakin yakin dan percaya untuk membeli di D'Rookie Betta Gallery.

B. SARAN

1. Saran Untuk D'Rookie Betta Gallery

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

- a. *Owner* dan pengelola harus bisa mempertahankan kualitas produk dan juga mengikuti trend pasar. Trend pasar yang dimaksud adalah trend ikan cupang jenis apa yang sedang *booming* atau musim di pasaran.
- b. Mempertahankan *brand image* D'Rookie Betta Galery sebagai *breeder* ikan cupang terbesar di Yogyakarta dengan menjalankan fungsi manajemen dengan maksimal.
- c. Mencari strategi kedepan mengingat pertumbuhan ikan cupang di Yogyakarta dan di Indonesia sangat pesat sehingga harus bisa mempertahankan konsumen.

2. Saran Penelitian Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan dan mengembangkan variabel tambahan seperti jenis ikan cupang dibandingkan ikan hias lainnya agar penelitian ini dapat dikembangkan lebih luas. Selain itu diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat meninjau trend ikan cupang di Indonesia beberapa tahun kemudian.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2002. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Babbie, Earl,. (1995). *The Practice of Social Research*, 7th Edition, Belmont. CA, Wadsworth Publishing Co.
- Brady, M.K. dan Cronin, J.J. 2001. *Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Kualitas pelayanan: A Hierarchical Approach*. The Journal of Marketing 2001.
- Cholihq, Abdul, 2011, *Pengantar Manajemen*, Semarang: Rafi Sarana Perkasa.
- Cockrill, Antje dan Mark M.H. Goode. (2010). *Perceived Price And Price Decay In the DVD Market*. The Journal of Product And Brand Management. 1
- Cooper, Donald R and C. William Emory. 1995. *Business Research Methods*, 5th Ed, Chicago: Richard D. Irwin, Inc.
- Fandy, Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*, Yogyakarta, Andi Offset.
- Fayol, Henry. 2010. *Manajemen Public Relations*. Jakarta: PT Elex Media.
- Handoko, T. Hani. 2009. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Hani Handoko, 1999, *Manajemen*, BPFE Yogyakarta, Yogyakarta.
- Hansemark, Albinsson, (2004). *Customer satisfaction and retention: the experiences of individual employees, Managing service quality: An International Journal, Vol. 14 Iss: 1, pp.40 – 57*.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

- Khan, Inamullah. 2012. Impact of Customers Satisfaction And Customers Retention on Customer Loyalty. International Journal of Scientific & Technology Research.
- Kotler, Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip pemasaran*, Edisi keduabelas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip pemasaran*, Edisi keduabelas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2012), *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi ke 12. Jakarta: Erlangga.
- Lee, Simon dan Lawson- Body, Assion. (2011). *Perceived Dynamic Pricing*. Journal Of Industrial Management & Data System.
- Mudrajad Kuncoro, (2013). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, Edisi 4. Jakarta: Erlangga
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*.
- Philip Kotler, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta.
- Samsudin, S. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia.
- Schiffman., dan Kanuk. (2011). *Persepsi Kualitas, Consumer Behavior*. New Jersey: Perason Prestice Hall.
- Stanton, William, (1996), *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid Kedua, Edisi Ketujuh, Erlangga : Jakarta.
- Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.

- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sukarna. (2011). *Dasar –dasar Manajemen*. Bandung: Mandar Maju.
- Tjiptono, F. (2002). *Strategi Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy (1999), *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajemen*, Majalah Usahawan, No.3 Th. XXVII, Maret.
- Tjiptono, Fandy. (2002). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo, (2003) *Service Marketing, Int'l Edition*, New York: McGraw Hill Inc.
- Herry Sussanto, Wido Damayanti (2008) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Loyalitas Konsumen*. Universitas Gunadarma
- Gema Wahyudewantoro (2017). *Mengenal Cupang (Betta Sp.) Ikan Hias Yang Gemar Bertarung*. Bogor : Puslit Biologi-LIPI
- Wiwit Wulan Prasasti (2013), *Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Ikan Koi Pada CV Isaku Koi Farm Blitar*. Universitas Muhammadiyah, Malang
- M. Rheindra Dinawan (2010), *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Konsumen Yamaha Mio PT Harpindo Jaya Semarang)*. Universitas Diponegoro, Semarang

©UKDW