

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KAMPOENG IKANG
YOGYAKARTA

(Studi Kasus Mahasiswa di Yogyakarta)



Disusun Oleh :

Cissi Falery Lintjewas

11130022

FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDY MANAJEMEN
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
YOGYAKARTA

2018

**“PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KAMPOENG IKANG
YOGYAKARTA”**

(Studi Kasus Mahasiswa Di Yogyakarta)

SKRIPSI



Disusun oleh:

CISSI FALERY LINTJEWAS

NIM: 11130022

FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2018

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KAMPOENG IKANG
YOGYAKARTA**

(Studi Kasus Mahasiswa Di Yogyakarta)

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat

Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi

Disusun oleh :

CISSI FALERY LINTJEWAS

NIM: 11130022

Program Studi: MANAJEMEN

**FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
YOGYAKARTA**

2018

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RUMAH MAKAN
KAMPOENG IKANG YOGYAKARTA**
(Studi Kasus Mahasiswa Di Yogyakarta)

Telah diajukan dan dipertahankan oleh:

CISSI FALERY LINTJEWAS

11130022

Dalam Ujian Skripsi Program Studi S1 Manajemen

Fakultas Bisnis

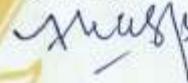
Universitas Kristen Duta Wacana

Dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi pada tanggal 4 September 2018

Nama Dosen

1. Dra. Purwani Retno A. MM
(Ketua Tim)
2. Lucia Nurbani Kartika S.Pd., MM
(Dosen Penguji)
3. Drs. Purnawan Herdiyanto M.Ec.,Dev
(Dosen Penguji)

Tanda Tangan



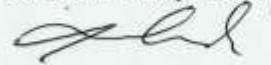
Yogyakarta, 4 September 2018

Disahkan oleh:



Dr. Sisingan Santoso, MM

Wakil Dekan I Manajemen



Drs. Sisnubandji, MBA.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KAMPOENG IKANG YOGYAKARTA

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar sarjana saya.

Yogyakarta, 07 / 08 / 2018



(Cissi Falery Lintjewas)

11130022

HALAMAN KATA MUTIARA

“Be strong. Be Brave. Be Fearless. You are never alone.”

(Joshua 1:9)

“If you have a heartbeat, there is still time for your dreams”

(Sean Stephenson)

“Be thankful for all the struggles you go through. They make you stronger, wiser, and humble. Don’t let it break you, let it make you”

(Anonymous)

“if I’m wrong, educate me don’t. belittle me”

(Anonymous)

“ora et labora, si”

(Mama & Papa)

Karya ini kupersembahkan pada:

- ❖ **Tuhan Yesus Kristus**
- ❖ **Mama dan Papa**
- ❖ **Saudari tersayang & suami, Iis & Gex**
- ❖ **Keponakan dan anak-anak baptis**
- ❖ **Oma Siau & Oma Amurang**
- ❖ **Anak-anak kontrakan Kusbini & Pugeran**
- ❖ **Sahabat**
- ❖ **Geng kemehem & Kupu Mati**
- ❖ **Teman & Saudara-saudara**
- ❖ **Alm. Ayah Alexander David & Alm. Ma Ul**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang penuh kasih karena hanya kemurahan hatiNya maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik guna melengkapi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Manajemen Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

Skripsi ini khusus didedikasikan untuk kedua orang tua tercinta, Papa, Frans Pietter Lintjewas,S.Pd, dan Mama Ir. Novi Tamaka, yang selalu memberikan dukungan moril berupa motivasi, perhatian, semangat, saran dan doa serta dukungan secara finansial sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.

Proses penyusunan skripsi ini juga melibatkan berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, tenaga, waktu, dan dana serta bimbingan bagi penulis baik secara langsung maupun tidak langsung. Karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberikan anugerah, kasih setia dan kebaikan-Nya dalam hidupku.
2. Bapak Drs. Purnawan Hardiyanto, M.Ec.,Dev. Selaku dosen pembimbing skripsi yang telah berkenan untuk memberikan wawasan, bimbingan, pengarahan, dan kesabaran yang sangat membantu dalam penyusunan skripsi ini.
3. Segenap dosen Fakultas Bisnis Dan Admin Prodi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta yang telah berjasa mendidik dan membimbing penulis selama menempuh studi.
4. Pemilik rumah makan Kampoeng Ikgang, Indra & Gio yang bersedia menjadikan rumah makan Kampoeng Ikgang sebagai objek penelitian
5. Para konsumen Kampoeng Ikgang yang telah bersedia menjadi responden dan memberikan data penelitian.

6. Untuk kakak Iis, anak-anak El, Flo, O, Acha, Imi, Ete, Baja, Niel, Abi dan seluruh keluarga besar, terima kasih karna selalu memberikan semangat dan mendoakan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Untuk teman-teman seperjuangan. Terima kasih untuk semua kenangan, bantuan dan cerita selama saya kuliah dan menyelesaikan kuliah. Semangat untuk kalian semua dan sampai bertemu di puncak kesuksesan.
8. Untuk Gigi, Geby, Rey, Bang Horta, Mats, K Molly, Isti, Ibe, Wulan, Io, Icen, Puput, Yan, Cit, dan Nata yang selalu memberikan support dan bantuan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
9. Untuk teman-teman Kemehem, Pugeran, dan kontrakan Kusbini, saya berterima kasih atas rasa kekeluargaan diantara kita, serta motivasi dan inspirasi yang kalian berikan untuk saya.
10. Untuk teman-teman seperjuangan di UKDW angkatan 2013 yang telah menjadi rekan dalam belajar maupun bekerja, yang selalu membantu. Terima kasih. See you guys on top.
11. Yang terakhir adalah untuk semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang selalu mendukung, memotivasi dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan skripsi. Penulis mengharapkan agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak terkait dan dapat digunakan semestinya. Penulis meminta maaf apabila ada kekurangan dalam skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi masih banyak kekurangan dikarenakan terbatasnya kemampuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, penulis menerima saran dan kritik yang bersifat membangun.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi setiap pihak yang membacanya.

Yogyakarta, 7 Juli 2018

Penulis



Cissi Falery Lintjewas

©UKDWN

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	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAKSI	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Penelitian	6
BAB II. TINJAUAN TEORI	
2.1 Kualitas Produk	7
2.1.1. Dimensi Kualitas Produk.....	8
2.1.2. Atribut Produk	9
2.2 Kualitas Pelayanan	10
2.2.1. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.2. Model Kualitas Pelayanan	11
2.3. Harga	12
2.3.1. Penetapan Harga Produk	12
a. Strategi Penetapan Harga Produk	12

b. Strategi Penetapan Harga Bauran Produk	13
c. Strategi Penyesuaian Harga.....	14
2.4. Kepuasan Konsumen	15
2.4.1.Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	16
2.5 Penelitian Terdahulu	18
2.6. Pengembangan Hipotesis	19
2.9. Model Kerangka Pemikiran	20

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1. Data	21
3.1.1.Data Primer	21
3.1.2 Data Sekunder	22
3.2. Pengumpulan Data	22
3.2.1.Populasi.....	22
3.2.2.Sampel.....	22
3.3. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	23
3.3.1.Operasional Variabel	23
3.3.2 Definisi Operasional	23
a. Kualitas Produk.....	24
b. Kualitas Pelayanan.....	25
c. Harga	26
d. Kepuasan Konsumen	27
3.3.2.Pengukuran Variabel.....	28
3.4. Metode Sampling dan Analisis Data.....	29
3.4.1. Metode Sampling	29
3.4.2 Uji Validitas	29
3.4.3.Uji Reabilitas	30
3.4.4.Analisis Deskriptif	31
a. Analisis Regresi Linear Berganda	31

b. Uji t	32
c. Uji F	33
d. Koefisien Determinasi (R^2).....	34
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Uji Instrumen Penelitian	35
4.1.1. Uji Validitas	35
4.1.2 Uji Realibilitas	36
4.2. Analisis Deskriptif	37
a. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
b. Profil Responden Berdasarkan Usia	38
c. Profil Responden Berdasarkan Kota Asal.....	39
d. Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran per Bulan	39
4.3. Analisis Regresi Linier Berganda	40
4.3.1 .Koefisien Determinasi (R^2).....	41
4.3.2 Uji F	42
4.3.3 Uji t	44
4.4 Pembahasan.....	46
4.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	47
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen...	48
4.4.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	49
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Deskripsi	51
5.2. Saran	52
5.2.1 Saran Untuk Kampoeng Ikang	52
5.2.2 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Pengukuran Variabel.....	28
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	36
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	37
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Usia	38
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Asal	39
Tabel 4.6 Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran.....	40
Tabel 4.7 Hasil Regresi Linier Berganda.....	41
Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	43
Tabel 4.9 Hasil Uji F	44
Tabel 4.10 Hasil Uji T	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	20
--------------------------------------	----

©UKDW

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I	SURAT IJIN PENELITIAN.....	57
LAMPIRAN II	KUESIONER PENELITIAN.....	58
LAMPIRAN III	UJI VALIDITAS DAN REALIBILITAS.....	62
LAMPIRAN IV	ANALISIS DESKRIPTIF RESPONDEN.....	63
LAMPIRAN V	HASIL ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA.....	65
LAMPIRAN VI	FORMULIR REVISI.....	67
LAMPIRAN VII	KARTU KONSULTASI.....	69

ABSTRAKSI

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen Kampoeng Iking. Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel bebas yaitu, Kualitas Produk (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), dan Harga (X_3) dan variabel dependen yaitu Kepuasan Konsumen (Y).

Teknik sampling yang digunakan adalah teknik *purposive* sampling dengan kriteria seseorang yang pernah mengunjungi dan mengkonsumsi produk Kampoeng Iking. Jumlah sampel yang digunakan sebagai responden adalah sebanyak 100 orang. Metode analisis yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Linear Berganda. Berdasarkan hasil Regresi Linear Berganda, ditemukan bahwa nilai koefisiensi determinasi R^2 sebesar 77% yang berarti bahwa pengaruh pada kepuasan konsumen dijelaskan oleh variabel yang diteliti yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga. Sementara 23% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci: *Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Citra Produk, Kepuasan Konsumen*

Kampoeng Iking Yogyakarta.

ABSTRACT

The main purpose of this research is to determine the effect of product quality, service quality and price on consumer satisfaction at Kampoeng Iking. In this study there are three independent variables which are, Product Quality (X_1), Service Quality (X_2), and Price (X_3) and the other one dependent variable is Consumer Satisfaction (Y).

The sampling technique used was purposive sampling technique with the criteria of someone who had visited and consumed Kampoeng Iking's products. The number of samples used as respondents were 100 people. The analytical method used in this study is Multiple Linear Regression. Based on the results of Multiple Linear Regression, it was found that R^2 coefficient of determination is 77%, which means that the influence on consumer satisfaction is explained by the variables that had been studied, which are product quality, service quality and price, while the other 23% is effected by other variables that were not examined.

Keywords : *Product Quality, Service Quality, Price, Consumer Satisfaction of Kampoeng Iking.*

ABSTRAKSI

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen Kampoeng Iking. Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel bebas yaitu, Kualitas Produk (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), dan Harga (X_3) dan variabel dependen yaitu Kepuasan Konsumen (Y).

Teknik sampling yang digunakan adalah teknik *purposive* sampling dengan kriteria seseorang yang pernah mengunjungi dan mengkonsumsi produk Kampoeng Iking. Jumlah sampel yang digunakan sebagai responden adalah sebanyak 100 orang. Metode analisis yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Linear Berganda. Berdasarkan hasil Regresi Linear Berganda, ditemukan bahwa nilai koefisiensi determinasi R^2 sebesar 77% yang berarti bahwa pengaruh pada kepuasan konsumen dijelaskan oleh variabel yang diteliti yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga. Sementara 23% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci: *Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Citra Produk, Kepuasan Konsumen*

Kampoeng Iking Yogyakarta.

ABSTRACT

The main purpose of this research is to determine the effect of product quality, service quality and price on consumer satisfaction at Kampoeng Iking. In this study there are three independent variables which are, Product Quality (X_1), Service Quality (X_2), and Price (X_3) and the other one dependent variable is Consumer Satisfaction (Y).

The sampling technique used was purposive sampling technique with the criteria of someone who had visited and consumed Kampoeng Iking's products. The number of samples used as respondents were 100 people. The analytical method used in this study is Multiple Linear Regression. Based on the results of Multiple Linear Regression, it was found that R^2 coefficient of determination is 77%, which means that the influence on consumer satisfaction is explained by the variables that had been studied, which are product quality, service quality and price, while the other 23% is effected by other variables that were not examined.

Keywords : *Product Quality, Service Quality, Price, Consumer Satisfaction of Kampoeng Iking.*

BAB I

Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Pada saat ini banyak sekali kemajuan dan perubahan yang terjadi dalam dunia bisnis, perubahan pada dunia bisnis ditandai dengan gaya hidup dan kemajuan teknologi yang semakin canggih. Sehingga pemasaran menjadi sangat diperlukan untuk mendorong kemajuan bisnis. Menurut Remiasa dan Lukman (2007), pada saat ini restoran ataupun cafe menjadi pergeseran fungsi yang lebih sering digunakan untuk berkumpul, bersosialisasi dan bertukar pikiran. Sehingga dapat dikatakan kebiasaan makan dan minum di luar rumah telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan masyarakat modern. Maka kondisi inilah yang menjadikan restoran semakin bertambah dengan bermunculnya usaha kuliner yang dimulai dari skala kecil seperti warung dan cafe tenda, bisnis makanan berskala menengah seperti depot, rumah makan dan cafe, sampai dengan bisnis makanan yang berskala besar seperti restoran. Mengingat bahwa dengan adanya persaingan bisnis pada restoran semakin berkembang, maka rumah makan dituntut untuk tidak hanya berfokus dengan target penjualannya, namun lebih pada memperhatikan konsumen dan menjaga hubungan dengan konsumen. Agar dapat bertahan di tengah maraknya persaingan, maka rumah makan juga perlu memastikan konsumen merasa puas serta menjaga keberlanjutannya dengan rumah makan, dengan memperhatikan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan bagi konsumen.

Kampoeng Ikgang didirikan pada tahun 2016 oleh Giovani Mapanawang S.Ked yang saat ini tengah menempuh kuliah di Universitas Kristen Duta Wacana dan Indra Makalew S.Ars yang merupakan lulusan jurusan arsitek Universitas Atma Jaya tahun 2017. Keduanya merupakan mahasiswa asal Manado yang kemudian bertemu di Yogyakarta lalu menjalin hubungan dan membangun bisnis bersama. Ide mendirikan Kampoeng Ikgang muncul karena mereka merasa kesusahan untuk mencari makanan khas manado di Yogyakarta. Kampoeng Ikgang menyediakan produk utama yaitu ikan bakar dengan sambal khas manado yaitu sambal roa dan sambal dabu-dabu. Kampoeng Ikgang dibuka di Jl. Babarsari, tepat di depan Bank Papua. Hal ini membuat Kampoeng Ikgang menjadikan para mahasiswa Atma Jaya sebagai target utama konsumen mereka. Kampoeng Ikgang dipilih menjadi objek penelitian dikarenakan sejak berdiri 2 tahun lalu sampai saat ini, Kampoeng Ikgang yang menjual makanan khas Manado tersebut selalu ramai pengunjung baik di kalangan mahasiswa asal Manado, ataupun dari luar manado. Studi pada Kampoeng Ikgang dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Kampoeng Ikgang yang konsumennya adalah mahasiswa. Adisaputro (2010: 67) menjelaskan bahwa kepuasan adalah perasaan seseorang untuk menjadi senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara kinerja produk yang dipersepsikan (hasil atau *outcome*) yang dihubungkan dengan harapannya. Bila kinerja produk lebih rendah dari harapan maka konsumen tidak puas atau kecewa, bila kinerja produk sama dengan harapan maka konsumen puas, bila kinerja melebihi harapan maka konsumen menjadi sangat puas. Upaya rumah makan harus lebih bisa untuk berfokus pada konsumen karena apabila

rumah makan dapat berorientasi pada konsumen maka akan berusaha menciptakan kepuasan konsumen yang tinggi.

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga. Kualitas produk adalah salah satu sarana *positioning* utama pemasar, kualitas produk merupakan karakteristik yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen yang diimplikasikan (Kotler dan Armstrong, 2008: 272). Mengingat bahwa persaingan pada bidang kuliner yang semakin berkembang, maka rumah makan tersebut harus pandai menentukan dan memilih produk yang dihasilkan dengan menyesuaikan pada selera konsumen agar lebih diminati oleh konsumen.

Faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan secara sederhana merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai dengan ekspektasi pelanggan, dengan kata lain kualitas pelayanan adalah sejauh mana pelayanan memenuhi spesifikasinya (Ratnasari dan Aksa, 2011: 104). Rumah makan harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk mencapai kepuasan konsumen. Selain itu apabila konsumen merasa puas maka mempunyai kecenderungan yang rendah untuk berpindah pilihan pada restoran yang lainnya.

Selain ditinjau dari kualitas produk dan kualitas pelayanan, faktor harga juga merupakan hal penting yang menjadi pertimbangan konsumen. Menurut Kotler dan Keller (2009: 67), harga adalah salah satu elemen bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan dan elemen lain yang menghasilkan biaya. Harga juga mengkomunikasikan *positioning* nilai yang dimaksudkan dari produk atau merek

perusahaan ke pasar. Terkadang konsumen ada yang beranggapan bahwa dengan harga yang tinggi belum tentu menjadikan kepuasan bagi konsumen, namun disatu sisi juga menganggap bahwa dengan mematok harga yang tinggi juga sesuai dengan kualitas produk yaitu pada menu makanan dan minuman yang ditawarkan pada konsumen.

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan di Kampoeng Iking, maka penulis tertarik melakukan penelitian di Kampoeng Iking dengan judul, “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Kampoeng Iking Yogyakarta”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada permasalahan yang telah dikemukakan tersebut, maka pertanyaan dalam penelitian yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

- (1) Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Kampoeng Iking?
- (2) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Kampoeng Iking?
- (3) Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Rumah makan Kampoeng Iking
- (4) Variabel manakah di antara kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Kampoeng Iking?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah sebelumnya, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- (1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Rumah makan Kampoeng Ikg
- (2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Kampoeng Ikg
- (3) Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Kampoeng ikang
- (4) Untuk mengetahui variabel manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Kampoeng Ikg.

1.4. Manfaat Penelitian

a) Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini sebagai suatu pengetahuan dan pengalaman serta sekaligus pengaplikasian pengetahuan yang diperoleh selama masa kuliah

b) Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini sebagai sarana untuk menerapkan disiplin ilmu, khususnya dalam bidang manajemen pemasaran

c) Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh pihak Kampoeng Ikg Yogyakarta sebagai sumber informasi yang berguna dan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk pengembangan usaha yang lebih baik

d) Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber pengetahuan dan bahan pertimbangan kepada pelanggan dalam memilih tempat untuk menikmati makanan.

1.5 Batasan Penelitian

Untuk penelitian ini, dibuat batasan agar penelitian tidak melebar dan konsisten.

Adapun batasan penelitian yang adalah sebagai berikut:

1. Tempat Penelitian : Kota Yogyakarta
2. Waktu Penelitian : April – Juli 2018
3. Variabel Independen (X) : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga
4. Variabel Dependen (Y) : Kepuasan Konsumen
5. Responden : Konsumen Kampong Ikang di kota Yogyakarta
6. Jumlah Responden : 100 responden

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Deskripsi

Dari hasil penelitian dan kajian yang telah dilakukan berkaitan dengan Analisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen Kampong Ikang di Yogyakarta, Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Dari data profil responden, pengolahan data dilakukan dengan 100 responden. Berdasarkan jenis kelamin yang paling dominan adalah responden wanita sebanyak 62 orang dengan presentase 62%. Sebagian besar responden berusia 23-25 tahun sebanyak 48 orang dengan presentase 48%. Konsumen terbanyak berasal dari Sulawesi sebanyak 56 orang dengan presentase 56%. Dengan pengeluaran rata-rata perbulan adalah Rp.1.500.000-Rp.2.000.000 sebanyak 56% atau 56 orang.
- b. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel kualitas produk (X1) memiliki koefisien regresi sebesar 0,089 (bertanda positif) terhadap kepuasan konsumen (Y) dan nilai t_{hitung} sebesar 1,205 dengan tingkat signifikansi $0,231 > 0,05$. Hal ini berarti bahwa kualitas produk (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y). Dengan demikian Hipotesis 1 yang menyatakan bahwa kualitas produk (X1) memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) tidak dapat diterima.

- c. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan (X2) memiliki koefisien regresi sebesar 0,055 (bertanda positif) terhadap *kepuasan konsumen* (Y) dan nilai t_{hitung} sebesar 0.529 dengan tingkat signifikansi $0,598 > 0,05$. Hal ini berarti bahwa *kualitas pelayanan* (X2) tidak berpengaruh terhadap *kepuasan konsumen* (Y). Dengan demikian Hipotesis 2 yang menyatakan bahwa *kualitas pelayanan* (X2) memiliki pengaruh terhadap *kepuasan konsumen* (Y) tidak dapat diterima.
- d. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel harga (X3) memiliki koefisien regresi sebesar 0,634 (bertanda positif) terhadap *kepuasan konsumen* (Y) dan nilai t_{hitung} sebesar 8,447 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. berpengaruh positif terhadap *kepuasan konsumen* (Y). Dengan demikian Hipotesis 3 yang menyatakan bahwa *harga* (X3) memiliki pengaruh terhadap *kepuasan konsumen* (Y) dapat diterima.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dibuat, maka penulis memberikan saran yang berkaitan dengan penelitian ini yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Kampoeng Ikang dan bagi peneliti selanjutnya.

5.2.1 Untuk Kampoeng Ikang

Walaupun kualitas produk dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap *kepuasan konsumen*, Disarankan pihak Kampoeng Ikang tetap mengembangkan kualitas baik itu kualitas produk maupun pelayanan karena kualitas produk dan kualitas pelayanan merupakan salah penunjang agar bisnis *rumah makan*

bisa bertahan di tengah persaingan yang ketat sekarang ini dan juga pada akhirnya Kampoeng Iking dapat menjadi *Top Of Mind* ketika konsumen terpikirkan tentang produk ikan bakar.

5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya dapat mengembangkan variabel lain seperti variabel emosi atau biaya sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang bertujuan untuk memperkaya konsep penelitian. Selain itu diharapkan menggunakan populasi dan sample yang lebih luas yang tidak hanya terfokus pada usia tertentu tetapi konsumen dengan kriteria segala usia, pekerjaan, dan lain sebagainya. Kiranya juga dapat melakukan penelitian dengan menggunakan metode-metode terbaru sehingga dapat memperoleh data yang lebih cepat dan akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisaputro, G. 2010. Manajemen Pemasaran Analisis Untuk Perancangan Strategi Pemasaran. Cetakan Pertama. STIM YKPN. Yogyakarta.
- Assauri, S. 2012. Strategi Marketing Lifetime Customer Value. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Augusty, Ferdinand. 2006. Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Azwar, S. 2003. Metode Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Chandra, G. 2002. Strategi dan Program Pemasaran, Andi Offset, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2002. Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Chandra, Gregorius., 2002, Strategi dan Program Pemasaran, Andi Offset, Yogyakarta
- Hadiwidjojo, Djumilah, 2017, “Skripsi Pengaruh Kualitas Produk Dan Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Coffee Shop studi pada DW Café Malang”
- Hermawan B, 2011, “*Jurnal Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan, Reputasi Merek Dan Loyalitas Konsumen Jamu Tolak Angin Pt. Sido Muncul, Jurnal Manajemen Pemasaran*” terhadap Kepuasan Konsumen Puskesmas Gunungpati Semarang
- Indrany, D. R. 2010. Skripsi Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas
- Indriantoro, Nur dan Bambang S. 1999. metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akutansi Dan Manajemen. Yogyakarta : BPFE.Rangkuti, Freddy. 2007. Riset Pemasaran. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler P. dan K. L. Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, P. 2011. Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium. Dalam buku G. Armstrong. 2009, Dasar – dasar Pemasaran. Edisi Kesembilan. Jilid I.Penerbit
- Kotler, P. dan G. A. 2008. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 12. Erlangga. Jakarta. . 2012. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, P and Gary A. 2012, Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13, jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kunantyas T. 2007. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen. Skripsi tidak diterbitkan. Surabaya: PPs Universitas Negeri Surabaya.

- Lupyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Mulyono, dkk. 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi (Online)*, Vol. 4
- Murdan. 2003. *Statistik Pendidikan*. Jakarta: Global Pustaka.
- Parasuraman. 1988. "SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York
- Potter, N. N., & J. H H. (2012). *Food science (5th edition)*. New York: Chapman and Hall
- Purnama, N. 2006. *Manajemen Kualitas : Perspektif Global*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Ekonisia. Yogyakarta
- Rangkuti, Freddy. 1997. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Ratnasari R. T. dan M. Aksa. 2011. *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan 1. Ghalia Indonesia. Bogor. PT. Indeks Kel. Gramedia. Jakarta.
- Remiarsa M. dan Y. Lukman 2007. *Jurnal Manajemen Perhotelan Vol.3 No.2*
- Ridwan. 2002. *Skala Pengukuran Variabelvariabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sekaran, U. 2011. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Edisi 4
- Selnes, Fred, 1993, "An Examination the Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty", *European Journal of Marketing*, vol. 27, no. 9, p.19-35.
- Sembiring, I. J., S, dan A. K. 2014. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Mcdonald's Mt. Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis* 15 (1): 7-9.
- Stemvelt, R. C. 2004. (Diterjemahkan oleh Purwoko) Perception of Service Quality. Allyn and Bacon, Massachusetts. of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, Spring, 12-40
- Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. Alfabeta
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : CV Alfabeta.

Sugiyono. 2003. Statistika untuk Penelitian. Bandung. Alfabeta.

Sugiyono. 2004. Metode Penelitian. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : ALFABETA

Swastha B. 2007. Manajemen Pemasaran. Edisi Kedelapan. Cetakan Kedelapan. Jakarta: Penerbit Liberty

Tjiptono, F. 1997. Strategi Pemasaran. Dalam buku G. Chandra. 2012. Pemasaran Strategik. Edisi Dua. Andi Offset. Yogyakarta.

Tjiptono, F. 2004, Strategi Pemasaran, edisi kedua, Andi, Yogyakarta

Tjiptono, F. 2006. Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia Publishing

Tjiptono F. 2007, Strategi Pemasaran. Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta

Tjiptono, F., 2010, Strategi Pemasaran, Andy Offset, Yogyakarta.

Tjiptono F. dan G. Chandra, (2012). Pemasaran Strategik. Edisi Kedua. Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, 2014. Pemasaran Jasa. Gramedia Cawang. Jakarta



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jl. Jenderal Sudirman No 5 Yogyakarta – 55233
Telepon : (0274) 551136, 551275, Fax (0274) 551137

Yogyakarta, 03 Agustus 2018

Nomor : 074/8161/Kesbangpol/2018
Perihal : Rekomendasi Penelitian

Kepada Yth. :
Bupati Sleman

Up. Kepala Badan Kesbangpol
Sleman

di Sleman

Memperhatikan surat :

Dari : Wakil Dekan Bidang Akademik Manajemen Fakultas Bisnis,
Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta
Nomor : 36/I.01/FBM/2018
Tanggal : 02 Agustus 2018
Perihal : Permohonan Izin Penelitian & Menyebarkan Kuesioner

Setelah mempelajari surat permohonan dan proposal yang diajukan, maka dapat diberikan surat rekomendasi tidak keberatan untuk melaksanakan riset/penelitian dalam rangka penyusunan skripsi (tugas akhir) dengan judul proposal: **"PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN"**

kepada:

Nama : CISSI FALERY LINTJEWAS
NIM : 11130022
No. HP/Identitas : 081326116337 / 7109016604950001
Prodi/Jurusan : Manajemen
Fakultas/PT : Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta
Lokasi Penelitian : Rumah Makan Kampoeng Ilang Sleman
Waktu Penelitian : 03 Agustus 2018 s.d. 30 Oktober 2018

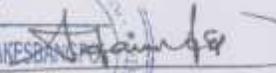
Sehubungan dengan maksud tersebut, diharapkan agar pihak yang terkait dapat memberikan bantuan / fasilitas yang dibutuhkan.

Kepada yang bersangkutan diwajibkan :

1. Menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di wilayah riset/penelitian;
2. Tidak dibenarkan melakukan riset/penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul riset/penelitian dimaksud;
3. Menyerahkan hasil riset/penelitian kepada Badan Kesbangpol DIY selambat-lambatnya 6 bulan setelah penelitian dilaksanakan;
4. Surat rekomendasi ini dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat rekomendasi sebelumnya, paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum berakhirnya surat rekomendasi ini.

Rekomendasi Izin Riset/Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang tidak mentaati ketentuan tersebut di atas.

Demikian untuk menjadikan maklum.

KEPALA
BADAN KESBANGPOL DIY

AGUNG SUPRIYONO, SH
NIP. 19640825 199203 1 004

Tembusan disampaikan Kepada Yth.:

Kuisisioner Penelitian
Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Harga
Terhadap Kepuasan Konsumen Kampong Ikang
di Yogyakarta
Tahun 2018

Kepada Yth,

Saudara/I Responden

Di – Tempat

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Cissi Falery Lintjewas

NIM : 11130022

Adalah mahasiswa calon S-1 Jurusan Manajemen Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

Dengan ini saya memohon kepada Saudara/I untuk dapat berpartisipasi dalam mengisi kuisisioner penelitian ini. Saya menyadari permohonan ini sedikit banyaknya akan mengganggu aktivitas atau ketenangan Saudara/I. Penelitian ini digunakan hanya untuk kepentingan penyelesaian skripsi saya.

Atas kesediaan Saudara/I dalam mengisi kuisisioner ini saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Cissi Falery Lintjewas

- **Petunjuk Pengisian :**

Berilah tanda centang (√) atau silang (X) pada salah satu jawaban yang dianggap paling benar sesuai dengan keterangan :

SS : Sangat Setuju

S: Setuju

N: Netral

TS: Tidak Setuju

STS: Sangat Tidak Setuju

- **Identitas :**

1. Jenis kelamin : a. Laki – laki b. Perempuan
2. Umur a. 17-19 b. 20-22 c. 23-25 d >26
3. Asal : a. Sumatra b. Jawa c. Kalimantan d. Sulawesi c. Papua d. Maluku e. lain-lain
4. Pengeluaran perbulan
 - a. Rp 500.000 – Rp 1.000.000
 - b. Rp 1.000.000 – Rp 1.500.000
 - c. Rp 1.500.000 – Rp 2.000.000
 - d. > Rp 2.000.000

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Kampoeng Ikang menyediakan produk yang masih fresh					
2	Kampoeng Ikang membuat tampilan makanan menarik					
3	Kampoeng Ikang menjaga kebersihan produk					
4	Cita rasa produk tidak berubah					
5	Kampoeng Ikang menambah varian produk (desert) yang sehat					
6	Karyawan selalu siap melayani konsumen					
7	Karyawan melayani dengan ramah dan sopan					
8	Karyawan menjelaskan/memperkenalkan menu dengan baik dan benar					
9	Karyawan menjaga kebersihan tempat					
10	Harga makanan yang ditawarkan terjangkau oleh konsumen					
11	Harga produk sesuai dengan yang diharapkan konsumen					
12	Harga makanan sesuai dengan manfaat yang diterima konsumen					
13	Harga jarang mengalami perubahan					
14	Harga makanan di Kampoeng Ikang lebih murah dibandingkan dengan restoran ikan bakar lainnya					
15	Anda merasa puas dengan produk yang ditawarkan oleh Kampoeng					
16	Anda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kampoeng					
17	Anda merasa puas dengan harga produk di Kampoeng Ikang					
18	Anda akan merekomendasikan Kampoeng Ikang kepada teman-teman dan keluarga					

Uji Reability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.894	.898	18

cronbach's alpha = 0,6

Uji Validitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
q1	72.7667	21.426	.549	.	.888
q2	72.9333	21.857	.487	.	.890
q3	72.8667	21.568	.530	.	.889
q4	72.7333	21.375	.562	.	.888
q5	72.8000	21.614	.439	.	.893
q6	72.9667	21.275	.646	.	.885
q7	72.9667	21.482	.595	.	.886
q8	72.9667	21.826	.511	.	.889
q9	73.0667	21.651	.648	.	.885
q10	73.1333	21.844	.714	.	.885
q11	73.0333	21.757	.580	.	.887
q12	73.2333	21.771	.603	.	.887
q13	73.0333	22.240	.455	.	.891
q14	73.1000	22.300	.511	.	.889
q15	73.0000	22.414	.389	.	.893
q16	72.9667	21.689	.545	.	.888
q17	73.0333	21.964	.526	.	.889
q18	72.9333	22.064	.439	.	.892

Valid = R table 0.239

Frekuensi

Statistics

		Jeniskelamin	usia	asal	pengeluaran
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0

JENISKELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-lak	38	38.0	38.0	38.0
	Perempua	62	62.0	62.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	> 26	9	9.0	9.0	9.0
	17 - 19	8	8.0	8.0	17.0
	20 - 22	35	35.0	35.0	52.0
	23 - 25	48	48.0	48.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ASAL

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Jawa	6	6.0	6.0	6.0
	Kalimant	13	13.0	13.0	19.0
	Maluku	12	12.0	12.0	31.0
	Papua	11	11.0	11.0	42.0
	Sulawesi	52	52.0	52.0	94.0
	Sumatera	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

PENGELUARAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
> 2.000.	23	23.0	23.0	23.0
Rp 1.000	15	15.0	15.0	38.0
Valid Rp 1.500	56	56.0	56.0	94.0
Rp 500.0	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
y	16.1500	2.63763	100
x1	20.5300	2.97958	100
x2	15.9700	2.53244	100
x3	19.5800	3.15326	100

Correlations

		y	x1	x2	x3
Pearson Correlation	y	1.000	.713	.763	.877
	x1	.713	1.000	.803	.753
	x2	.763	.803	1.000	.831
	x3	.877	.753	.831	1.000
Sig. (1-tailed)	y	.	.000	.000	.000
	x1	.000	.	.000	.000
	x2	.000	.000	.	.000
	x3	.000	.000	.000	.
N	y	100	100	100	100
	x1	100	100	100	100
	x2	100	100	100	100
	x3	100	100	100	100

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.881 ^a	.777	.770	1.26587	.777	111.272	3	96	.000	1.996

a. Predictors: (Constant), x3, x1, x2

b. Dependent Variable: y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	534.916	3	178.305	111.272	.000 ^b
	Residual	153.834	96	1.602		
	Total	688.750	99			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x3, x1, x2

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	
1	(Constant)	1.035	.910		1.138	.258	-0.771	2.840
	x1	.089	.074	.101	1.205	.231	-0.058	.236
	x2	.055	.103	.052	.529	.598	-0.150	.259
	x3	.634	.075	.758	8.447	.000	.485	.783

a. Dependent Variable: y

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	5.2456	20.2045	16.1500	2.32448	100
Residual	-3.46155	3.04275	.00000	1.24655	100
Std. Predicted Value	-4.691	1.744	.000	1.000	100
Std. Residual	-2.735	2.404	.000	.985	100

a. Dependent Variable: y

©UKDWN

FORMULIR REVISI JUDUL SKRIPSI

Nama: Cissi Falery Lintjewas NIM: 11130022

Judul lama

Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan & Harga Terhadap Kepuasan Konsumen
(Studi pada Rumah Makan Kampeng Karang Yogyakarta)

Judul baru (jika ada)

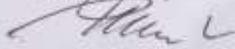
Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan & Harga Terhadap Kepuasan Konsumen
Kampeng Karang Yogyakarta (Studi Kasus Mahasiswa Di Yogyakarta)

Judul dalam bahasa Inggris

The Influence of Quality Product, Service Quality And Price Towards Consumer Satisfaction
Of Kampeng Karang Yogyakarta (Study Case on Student in Yogyakarta)

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



Dr. Purawan Ardiansa M. Sc. Desu

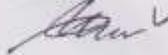
Mahasiswa,



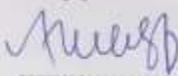
Cissi Falery

Tanda tangan

Penguji 1



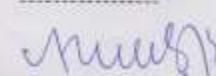
Penguji 2

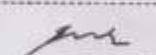


Penguji 3









Catatan

(Jika tanda tangan sudah terisi semua, serahkan ke staf admin, Fakultas untuk diarsip)

- NAMA: Ciss: Talen Lintjewis NIM: 11130022
- Perubahan/ Revisi JUDUL SKRIPSI
(setelah pelaksanaan ujian, wajib melapor kepada staf administrasi Fakultas, bila ada)

- (1) Kata bahasa Inggris di susun ke Italia
- (2) Pembahasan statistik & pasal
yg hasil regresi yg membahas
pengaruh
- (3) Daftar pustaka pengujian
di ketikkan, berdasar abjad
Di cek semua les ada & daftar pustaka
- (4) Pengujian sistematika yg harus
di perhatikan

Tanda tangan
Penguji 1

[Signature]

Penguji 2

[Signature]

Penguji 3

[Signature]

Catatan

(Jika tanda tangan sudah terisi semua, serahkan ke staf admin, Fakultas untuk diarsip)



FAKULTAS BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
Jl. Dr. Wahidin 5 - 25 Yogyakarta 55254
Telp. (0274) 563929 Ext. 418



**KARTU
KONSULTASI
SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Cessi Walej Limpeang
No. Mahasiswa : 11180033
Mulai Skripsi : April 2018
Topik Skripsi* : Mnj Pemasaran Mnj Keuangan/ Mnj SDM
*Mngkann awal saja
Yogyakarta, 2/08/2018
Pembimbing Skripsi : [Signature] Mahasiswa : [Signature]
Drs. Purandari H. M. A. Sidiq Cessi Walej

© UKD W

