

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN
SUASANA TEMPAT TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA WR.GADO GADO MAYA**

SKRIPSI

Oleh:

Indra Gunawan

201810325255



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

2022

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Harga dan Suasana
Tempat Terhadap Kepuasan Konsumen Pada WR. Gado
Gado Maya

Nama Mahasiswa : Indra Gunawan

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810325255

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 15 Juli 2022



Jakarta, 18 Juli 2022

MENYETUJUI,

Franciscus Dwikotjo Sri Sumantyo, S.T., MM

NIDN : 0329017202

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk , Harga dan Suasana
Tempat terhadap Kepuasan Konsumen pada
WR. Gado Gado Maya
Nama Mahasiswa : Indra Gunawan
Nomor Pokok Mahasiswa : 201810325255
Program Studi/Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 15 Juli 2022

Jakarta, 18 Juli 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Prof. Dr. Ir. Hapzi Ali, MM., CMA., MPM

NIDN 0012016601

Penguji I : Dr. Dhian Tyas Untari, S.E., M.M., MBA

NIDN 0309048102

Penguji II : Franciscus Dwikotjo Sri Sumantyo ST., MM

NIDN 0329017202

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Manajemen

Dr. Hadita, S.Pd., M.M

NIDN: 0329048302

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak

NIDN : 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk ,Harga dan Suasana Tempat terhadap Kepuasan Konsumen pada WR.Gado-Gado Maya ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digunakan melalui Perpustakaan Univeristas Bhayangkara Jakarta raya.

Saya memberi izin kepada Perpustakaan Univesitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan Skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 24 Juni 2022



Indra Gunawan

201810325255

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, dan suasana tempat terhadap kepuasan konsumen. Penulis melakukan pendekatan dengan metode kuantitatif terhadap konsumen pengunjung Gado-Gado Maya . Yang akan dijadikan populasi adalah konsumen yang berkunjung dengan melakukan pembelian di “Wr. Gado-Gado Maya”. Metode penambilaan sampel dengan purposive sampling, Pada teknik purposive sampling ini sampel diambil berdasarkan kriteria tertentu yang dirumuskan terlebih dahulu oleh peneliti Sampel yang digunakan dalam penelitian SEM. Indikator pada penelitian ini sebanyak 30 indikator dan dimasukan rumus SEM 30×7 mendapat jumlah 210 sampel, dan sample ini di ambil dari konsumen Gado-Gado maya di kec, cibitung. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa 1). Kualitas Produk berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada WR.Gado-Gado Maya 2). Harga berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada WR. Gado Gado Maya 3). Suasana Tempat berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada WR. Gado Gado Maya

Kata kunci : kualitas produk , Harga, Suasana Tempat, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of product quality, price, and atmosphere of the place on consumer satisfaction. The author approaches with a quantitative method towards consumers of Gado-Gado Maya visitors. The population will be consumers who visit by making purchases at “Wr. Gado-Gado Maya”. The sampling method is purposive sampling. In this purposive sampling technique, the sample is taken based on certain criteria formulated in advance by the researcher. The sample used in SEM research. The indicators in this study were 30 indicators and the SEM 30x7 formula was entered to get a total of 210 samples, and this sample was taken from virtual Gado-Gado consumers in the district, Cibitung. The results of this study indicate that 1). Product quality has a significant effect on consumer satisfaction at WR. Gado-Gado Maya 2). Price has a significant effect on consumer satisfaction at WR. Gado Gado Maya 3). The atmosphere of the place has a significant effect on consumer satisfaction at WR. Gado Gado Maya



Keywords: product quality, price, atmosphere of the place, consumer satisfaction

KATA PENGANTAR

Segala Puji syukur panjatkan kehadirat Allah SWT, Atas Berkat rahmat serta ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam menyelesaikan program Studi Manajemen (S1), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi. Terkait dengan hal tersebut, penulis menyusun skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Produk Harga Suasana Tempat terhadap Kepuasan Konsumen". Shawalat serta salam semoga terus tercurah kepada Rasulullah Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabat. Proposal skripsi ini berhasil disusun berkat bantuan yang diperoleh dari berbagai pihak, baik bantuan moril maupun material. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberi nikmat dan karunia-nya serta tetep menuntun peneliti di jalan yang benar sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Inspektur Jendral Polisi (P) Dr (c) Drs. H. Bambang Karsono, SH., MM. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi.
3. Bapak Dr. H Syahrir Kuba. S.Sos. S.IK., M.M. Selaku Wakil Rektor III Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi.
4. Ibu Dr. Istianingsih Sastrodiharjo S.E., M.S.Ak. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi.
5. Ibu Dr. Hadita, S Pd., M.M. selaku Ketua prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi. Serta selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang senantiasa membimbing serta memberi dukungan kepada peneliti.
6. Bapak Franciscus Dwikotjo Sri Sumantyo ST., MM. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang senantiasa membimbing serta memberi dukungan.
7. Bapak M. Fadli Nursal, SE., M.M Selaku Dosen Pembimbing yang tetp selalu memberi bimbingan dan dukungan kepada peneliti.
8. Untuk kedua Orangtua dan keluarga saya yang telah mendidik, memberi semangat yang selalu medoakan memberi perhatian dan nasihatnya.
9. Untuk teman-teman saya Noverizal, Thorik, Ova, Vatika, Messi , Deva , Jadu , Sherly , Syeha ,Jipon , Icong , Shangel, Dinda , serta teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu memberi semangat dan hiburan kepada peneliti.
10. Untuk KPM, Gengges, yang selalu suport dan memberi hiburan.
11. Untuk para konsumen Gado-Gado Maya yang sudah membantu dalam penelitian skripsi.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak atas doa , bimbingan, dukungan, saran dan apapun sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini , semoga di berikan balasan oleh Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih terdapat banyak

kekurangan baik dalam penyusunan dan penyajian. Oleh karena itu , penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dan memperbaiki tugas akhir ini

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih , semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi penulis khususnya, pembaca pada umumnya dan pada Wt.Gado-Gado Maya tersebut

Jakarta , 23 juni 2022

Penulis



Indra Gunawan

NPM: 201810325255



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan penelitian	7
1.4 Manfaat penelitian	7
1.5 Batasan masalah	8
1.6 Sistematika penulisan	8
BAB II	9
TINJAUAN PUSATAKA	9
2.1 Kualitas Produk	9
2.1.1 Definisi Kualitas Produk	9
2.1.2 Manfaat menciptakan kualitas produk	11
2.1.3 Faktor faktor kualitas produk	11
2.1.4 Indikator kualitas produk	11
2.2 Harga	12
2.2.1 Definisi Harga	12
2.2.2 Tujuan Strategi Penetapan Harga	14
2.2.3 Indikator harga	15
2.3 Suasana tempat	15
2.3.1 faktor faktor yang mempengaruhi suasana tempat	16
2.3.2 Indikator suasana tempat	17
2.4 Kepuasan konsumen	17
2.4.1 Definisi kepuasan konsumen	17

2.4.2 Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.....	19
2.4.3 Indikator kepuasan konsumen	19
2.5 Kerangka berpikir.....	20
2.6 Penelitian terdahulu	20
2.7 Pengaruh antar variabel	23
2.7.1 Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen	23
2.7.2 Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen	23
2.8 Pengembangan hipotesis	24
2.8.1 Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen	24
2.8.2 Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen	24
2.8.3 Pengaruh suasana tempat terhadap kepuasan konsumen.....	24
2.8.4 pengaruh kualitas produk , harga , dan suasana tempat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen	25
BAB III	26
METODOLOGI PENELITIAN.....	26
3.1 Desain penelitian	26
3.2 Tahap penelitian	26
3.2.1 Tahapan Perencanaan.....	26
3.2.2 Tahapan pelaksanaan	26
3.3 Model Konseptual	26
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	29
3.5 Waktu dan tempat penelitian.....	35
3.5.1 Waktu penelitian	35
3.5.2 Tempat penelitian.....	35
3.6 Metode pengambilan sampel.....	35
3.6.1 Populasi penelitian	35
3.6.2 Sampel penelitian	36
3.7 Teknik pengumpulan data	36
3.8 Metode analisis data	37
3.8.1 Analisis deskriptif	37
3.8.2 Analisis SEM PLS	38
3.8.3 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....	38
3.8.4 Evaluasi Model Structural (Inner Model).....	39
BAB IV	41

HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Gambaran Umum	41
4.1.1 Sejarah singkat Gado Gado Maya	41
4.1.2 Visi dan Misi Gado Gado Maya	41
4.1.3 Lokasi Gado Gado Maya	42
4.1.4 Logo Gado Gado Maya.....	42
2.1.5	42
4.2 Deskripsi Data	42
4.2.1 Identitas Responden.....	43
4.3 Hasil Analisis Data	43
4.3.1 Skema Model Partial Least Square.....	43
4.3.2 Pengujian model pengeukuran (outer model).....	43
4.3.4 Pengujian Hipotesis	52
4.4 Pembahasan	53
Bab V	56
PENUTUP	56
5.1 kesimpulan.....	56
5.2 Implikasi Manajerial.....	56
DAFTAR PUSTAKA	58

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Rivew negatif konsumen pada gado gado maya	3
Tabel 2 Perbandingan harga gado gado di sekitar cibitung	4
Tabel 3 Riview Keluhan konsumen mengenai suasana tempat	5
Tabel 4 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 5 Operasional Variabel	29
Tabel 6 Skala Likert	37
Tabel 7 Karakteristik berdasarkan jenis kelamin	43
Tabel 8 hasil Outer Modal (Loading Factor)	45
Tabel 9 Hasil outer Loading	46
Tabel 10 Hasil Average Variance Extracted (AVE)	47
Tabel 11 Hasil Cross Loading	48
Tabel 12 Hasil Composite Reliability & Cronbach Alpha	49
Tabel 13 Hasil R-Square	50
Tabel 14 Hasil Q-Square	51
Tabel 15 Hasil Uji Hipotesis	52



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Suasana Tempat.....	6
Gambar 2 kerangka berpikir.....	20
Gambar 3 kerangka konseptual.....	27
Gambar 4 logo Gado Gado Maya	42
Gambar 5 outer Model	44
Gambar 6 Inner Model	49

