

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN  
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA UMKM  
BAKMI JAWA HJ JUM BEKASI TIMUR**

**Oleh:**

**Muhammad Ghuftron Shaff**

**202010325334**



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

**2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UMKM Bakmi Jawa Hj Jum Bekasi Timur

Nama Mahasiswa : Muhammad Ghufro Shaff

Nomor Pokok : 202010325334

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 16 Juli 2024

Jakarta, 18 Juli 2024

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Dr. Andrian, S.E., M.M



Haryudi Anas, S.E., M.S.M

NIDN. 0321077102

NIDN. 0317117801

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UMKM Bakmi Jawa Hj Jum Bekasi Timur

Nama Mahasiswa : Muhammad Ghufon Shaff

Nomor Pokok : 202010325334

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 16 Juli 2024

Jakarta, 18 Juli 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : M. Fadhli Nursal, SE, MM

NIDN : 0325057908

Sekretaris Tim Penguji : Fransiscus Dwikotjo Sri Sumantyo, ST., MM

NIDN : 0329017202

Penguji : Dr. Andrian, S.E., MM

NIDN : 0321077102

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi  
Manajemen

  
Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M  
NIDN. 0327037601

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

  
Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak  
NIDN. 0318107101

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Ghuftron Shaff  
Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325334  
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 19 Mei 2002  
Alamat : Kp. Ciketing Gg Latief 04 RT 01/ RW 03 No. 8 Mustika  
Jaya, Bekasi Timur, Kota Bekasi.

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi saya yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada UMKM Bakmi Jawa Hj Jum Bekasi Timur. Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, maka saya bersedia untuk menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasinya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 1 Agustus 2024

Yang Membuat Pernyataan



Muhammad Ghuftron Shaff  
202010325336

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan konsumen pada UMKM Bakmi Jawa Hj Jum di Bekasi Timur. Dalam era globalisasi, peningkatan jumlah produk di pasar memungkinkan pelanggan memiliki berbagai alternatif pilihan produk dan jasa yang dapat memenuhi kebutuhan mereka. UMKM, khususnya di bidang kuliner, berperan penting dalam perekonomian dan harus mampu bersaing dengan menyediakan kualitas pelayanan dan produk yang memuaskan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada 114 responden yang merupakan pelanggan Bakmi Jawa Hj Jum. Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda untuk menguji hipotesis yang diajukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Temuan ini mengindikasikan bahwa untuk meningkatkan kepuasan konsumen, UMKM di sektor kuliner harus memperhatikan ketiga variabel tersebut. Peningkatan kualitas pelayanan dan produk serta penetapan harga yang kompetitif dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen. Penelitian ini memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi pemasaran pada UMKM di sektor kuliner untuk bersaing dalam industri yang semakin ketat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Konsumen, UMKM Bakmi Jawa Hj Jum.

## ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality, product quality, and price on consumer satisfaction at the UMKM Bakmi Jawa Hj Jum in East Bekasi. In the era of globalization, the increasing number of products in the market allows customers to have various alternative choices of products and services that can meet their needs. UMKM, especially in the culinary field, play an important role in the economy and must be able to compete by providing satisfying service and product quality.

This research uses a quantitative method with a cross-sectional approach. Data were collected through questionnaires distributed to 114 respondents who are customers of Bakmi Jawa Hj Jum. Data analysis was performed using multiple linear regression to test the proposed hypotheses. The results of the study indicate that service quality, product quality, and price have a positive and significant effect on consumer satisfaction.

These findings indicate that to increase consumer satisfaction, UMKM in the culinary sector must pay attention to these three variables. Improving service and product quality as well as setting competitive prices can enhance consumer satisfaction and loyalty. This study contributes to the development of marketing strategies for UMKM in the culinary sector to compete in an increasingly tight industry.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Price, Consumer Satisfaction, Bakmi Jawa Hj Jum

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, hingga sampai saat ini penulis diberikan kesehatan, kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA USAHA BAKMI JAWA HJ JUM BEKASI TIMUR”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) Program Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya penulis dapat menyelesaikannya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H, M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Dovina Navanti, S.T. M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

4. Ibu Murti Wijayanti, S.E., M.M. selaku Dosen Perwalian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Dr. Andrian, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan serta kemudahan dalam membimbing serta memberikan motivasi sehingga skripsi ini selesai.
6. Bapak Bapak Haryudi Anas, S.E., M.S.M, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan pengarahan, masukan serta mengajarkan penulis untuk membuat skripsi dengan baik dan benar .
7. Segenap Dosen dan jajaran Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
8. Teman-teman seperjuangan saya yang telah membantu dan memberikan dukungan, serta semangat kepada penulis.
9. Kedua orang tua saya tercinta Bapak Erwin Fitriyantoro dan Ibu Sugijarti Wahyuningsih serta kakak saya kak Ghazy yang selalu mendoakan dan memberikan semangat serta dukungan selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat

bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang Manajemen Pemasaran.

Bekasi, 21 Juni 2024

Penulis

Muhammad Ghuftron Shaff



## DAFTAR ISI

|                                            |             |
|--------------------------------------------|-------------|
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b> | <b>i</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                 | <b>ii</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                     | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                  | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                  | <b>viii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>              | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....            | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                  | 5           |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                 | 6           |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                | 7           |
| 1.5 Batasan Masalah.....                   | 8           |
| 1.6 Sistematika Penulisan.....             | 8           |
| <b>BAB II TELAAH PUSTAKA .....</b>         | <b>10</b>   |
| 2.1 Telaah Teoritis.....                   | 10          |
| 2.1.1 Kepuasan Konsumen .....              | 10          |
| 2.1.2 Kualitas Pelayanan .....             | 12          |
| 2.1.3 Kualitas Produk .....                | 15          |
| 2.1.4 Harga .....                          | 18          |
| 2.2 Telaah Empiris .....                   | 21          |
| 2.3 Model Konseptual Penelitian .....      | 30          |
| 2.4 Kerangka Konseptual .....              | 30          |
| 2.5 Hipotesis.....                         | 30          |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b> | <b>32</b>   |
| 3.1 Desain Penelitian.....                 | 32          |
| 3.1.1 Jenis Penelitian .....               | 32          |

|                                |                                              |           |
|--------------------------------|----------------------------------------------|-----------|
| 3.1.2                          | Variabel Penelitian .....                    | 32        |
| 3.1.3                          | Jenis Sumber Data .....                      | 33        |
| 3.2                            | Waktu dan Tempat Penelitian .....            | 33        |
| 3.2.1                          | Waktu Penelitian .....                       | 33        |
| 3.2.2                          | Tempat Penelitian .....                      | 34        |
| 3.3                            | Populasi dan Sampel .....                    | 34        |
| 3.3.1                          | Populasi .....                               | 34        |
| 3.3.2                          | Sampel .....                                 | 34        |
| 3.4                            | Teknik Pengumpulan Data .....                | 35        |
| 3.5                            | Skala Pengukuran .....                       | 36        |
| 3.5.1                          | Skala Instrumen .....                        | 36        |
| 3.5.2                          | Metode Pengumpulan Data .....                | 36        |
| 3.6                            | Metode Analisa Dan Pengujian Hipotesis ..... | 37        |
| 3.6.1                          | Teknik Analisa Data .....                    | 37        |
| 3.6.2                          | Analisis Data Kuantitatif .....              | 37        |
| 3.6.3                          | Uji Asumsi Klasik .....                      | 38        |
| 3.6.4                          | Analisis Regresi Linier Berganda .....       | 40        |
| 3.6.5                          | Pengujian Hipotesis .....                    | 41        |
| 3.7                            | Tahap Penelitian .....                       | 43        |
| <b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b> |                                              | <b>45</b> |
| 4.1                            | Gambaran Umum Bakmi Jawa Hj Jum .....        | 45        |
| 4.2                            | Hasil Penelitian .....                       | 47        |
| 4.2.1                          | Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner .....   | 47        |
| 4.2.2                          | Karakteristik Responden .....                | 48        |
| 4.3                            | Hasil Analisis Data .....                    | 50        |
| 4.3.1                          | Hasil Statistik Deskriptif .....             | 50        |
| 4.4                            | Hasil Uji Instrument .....                   | 52        |
| 4.4.1                          | Uji Validitas .....                          | 52        |
| 4.4.2                          | Uji Reabilitas .....                         | 54        |

|                             |                                                                                            |           |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.5                         | Hasil Uji Asumsi Klasik .....                                                              | 55        |
| 4.5.1                       | Uji Normalitas .....                                                                       | 55        |
| 4.5.2                       | Uji Multikolineritas .....                                                                 | 56        |
| 4.5.3                       | Uji Heteroskedastisitas .....                                                              | 56        |
| 4.6                         | Hasil Analisis Regresi Berganda .....                                                      | 57        |
| 4.6.1                       | Regresi Linear Berganda .....                                                              | 57        |
| 4.7                         | Hasil Uji Hipotesis .....                                                                  | 59        |
| 4.7.1                       | Uji T .....                                                                                | 59        |
| 4.7.2                       | Uji Simultan f .....                                                                       | 60        |
| 4.7.3                       | Koefesien Determinasi (Adjusted R <sup>2</sup> ) .....                                     | 60        |
| 4.8                         | Pembahasan Hasil Penelitian .....                                                          | 61        |
| 4.8.1                       | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....                               | 61        |
| 4.8.2                       | Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....                                  | 62        |
| 4.8.3                       | Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....                                            | 63        |
| 4.8.4                       | Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap<br>Kepuasan Konsumen ..... | 64        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>  |                                                                                            | <b>66</b> |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b> |                                                                                            | <b>69</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>       |                                                                                            | <b>75</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                |    |
|------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Model Konseptual Penelitian .....   | 30 |
| Gambar 2.2 Kerangka Konseptual Penelitian..... | 44 |
| Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas .....       | 44 |



## DAFTAR TABEL

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Data Penjualan Bakmi Jawa Hj Jum Tahun 2023 ..... | 3  |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....                        | 21 |
| Tabel 3.1 Waktu Penelitian .....                            | 33 |
| Tabel 4.1 Hasil Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner .....   | 35 |
| Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia .....                  | 35 |
| Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....          | 35 |
| Tabel 4. 4 Hasil Statistik Deskriptif .....                 | 35 |
| Tabel 4.5 Uji Validitas.....                                | 35 |
| Tabel 4.6 Uji Reliabilitas .....                            | 35 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas .....                        | 35 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas .....                 | 35 |
| Tabel 4.9 Regresi Linear Berganda .....                     | 35 |
| Tabel 4.10 Uji T .....                                      | 35 |
| Tabel 4.11 Uji F.....                                       | 35 |
| Tabel 4.12 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....             | 35 |