

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN  
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BAKSO DAMAS  
KOTA MALANG**

**SKRIPSI**

**MANAJEMEN**



**OLEH :**

**FEBIANA KALLA BUKKU**

**NIM. 2020120004**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI  
MALANG  
2024**

## **RINGKASAN**

Bakso Damas, sebuah restoran ternama, berupaya memberikan layanan yang luar biasa dengan bersikap bertanggung jawab, ramah, dan penuh kasih sayang. Restoran ini menawarkan berbagai pilihan makanan dan minuman dengan harga yang terjangkau selain bakso untuk memastikan pelanggan merasa puas dengan pilihan mereka. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Selain menilai hipotesis, penelitian ini mencakup tiga variabel independen (harga, kualitas layanan, dan kualitas produk) dan satu variabel dependen (kepuasan konsumen). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Bakso Damas Kota Malang dengan nilai t sebesar 2,765 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hasil penelitian dengan nilai t sebesar 6,233 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan nilai t sebesar 0,381 menunjukkan bahwa variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pada Bakso Damas Kota Malang, harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan pelanggan, berdasarkan hasil uji hipotesis keempat dengan menggunakan uji F diperoleh nilai F hitung sebesar 41,124 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 atau 57,3%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa H4 benar. Kualitasnya yang luar biasa menarik minat pelanggan dan membuat mereka senang, yang secara langsung berkaitan dengan harga Bakso Damas yang murah dan ketersediaan bahan baku yang mudah didapat. Dengan demikian, harga, kualitas produk, dan kualitas layanan semuanya berdampak pada kepuasan pelanggan, baik secara parsial maupun bersamaan.

**Kata kunci:** Kualitas produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang Masalah**

Akhir-akhir ini, Indonesia mengalami percepatan pertumbuhan ekonomi. Kemakmuran ekonomi Indonesia yang sedang berkembang ditunjukkan oleh sektor-sektor ekonomi baru seperti bisnis makanan. Industri makanan adalah salah satu sektor jasa yang berkembang pesat saat ini. Bisnis kuliner mampu meningkatkan kreasi dan tata letak taktik pemasarannya karena munculnya ide-ide baru dan inventif.

Persaingan bisnis di sektor makanan dan minuman semakin ketat. Sudah menjadi rahasia umum bahwa semakin banyak restoran cepat saji, gerai makanan, dan kios yang mulai memperhatikan kepuasan konsumen. Restoran bakso termasuk usaha kuliner yang banyak dipilih oleh masyarakat dari segala usia. Industri penjualan bakso saat ini tengah berkembang pesat. Hal ini dibuktikan dengan semakin banyaknya jenis bakso yang mudah ditemukan, seperti bakso anak-anak, bakso lava, bakso kembang api, bakso tenis, dan masih banyak lagi. Tujuan utama perusahaan adalah melayani pelanggannya. Meningkatkan kepuasan pelanggan memiliki sejumlah manfaat, termasuk membangun hubungan baik antara perusahaan dan pelanggannya yang pada akhirnya dapat menciptakan landasan yang kuat untuk bisnis yang berulang, menumbuhkan loyalitas klien, dan rekomendasi dari mulut ke mulut yang konstruktif yang menguntungkan perusahaan.

Bakso terbuat dari daging dan sering kali dibentuk seperti bola-bola kecil. Karena rasanya yang khas dan teksturnya yang kenyal, bakso sangat populer. Warung

bakso merupakan salah satu usaha rumahan kecil yang memproduksi makanan cepat saji. Sebagian orang Indonesia sangat menyukai makanan cepat saji ini. Jika harga suatu produk lebih mahal daripada keuntungan yang diperoleh, kemungkinan besar pelanggan akan membelinya lagi. Hal ini terjadi jika industri warung bakso telah beroperasi cukup lama di daerah pedesaan dan kini berkembang di daerah perkotaan seperti Bakso Damas. Jika harga yang ditawarkan cukup murah dibandingkan dengan keuntungan yang diperoleh, pelanggan akan merasa puas dan tidak akan membeli lagi.

Penyediaan layanan Kualitas merupakan salah satu variabel utama yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Suatu bisnis dapat dikatakan dapat memberikan layanan yang baik apabila dapat menghasilkan barang yang sesuai dengan permintaan konsumen. Retno Ayu Dewi Novitawati, A. M. (2019) menyatakan bahwa konsumen menilai kualitas layanan dengan membandingkan kualitas layanan yang mereka dapatkan dengan kualitas yang mereka harapkan. Apabila kualitas layanan sesuai dengan harapan, maka layanan tersebut akan diterima dengan baik dan dipandang baik. Apabila konsumen melihat bahwa suatu perusahaan mengutamakan tujuan dan keinginan mereka, maka hubungan antara pelaku bisnis dengan klien mereka akan semakin erat.

Pelanggan akan percaya bahwa produk yang mereka beli memenuhi harapan dan aspirasi mereka. Selama jaringan atau hubungan tercipta, kepercayaan, menurut Rangkuti (2013), adalah kemauan atau optimisme untuk mencapai hasil yang sangat baik atau sesuai dalam suatu perusahaan. Tjiptono menekankan bahwa memberikan layanan pelanggan yang luar biasa dan mempertahankan pelanggan berjalan

beriringan. Klien sangat dianjurkan untuk menggunakan kualitas untuk membangun hubungan yang kuat dan menguntungkan dengan bisnis.

Seiring berjalannya waktu, interaksi semacam ini membantu bisnis dalam memahami kebutuhan dan harapan kliennya, yang selanjutnya dapat digunakan untuk meningkatkan tingkat kepuasan klien. Untuk mencegah pelanggan bosan dengan makanan yang ditawarkan, rumah makan bakso damas ini menyediakan berbagai menu, termasuk minuman, selain bakso, dengan harga yang terjangkau.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka peneliti tertarik meneliti “**Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap kepuasan Pelanggan pada Bakso Damas Kota Malang**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah penelitian ini yaitu :

1. Apakah kepuasan pelanggan di Bakso Damas Kota Malang bergantung pada kualitas produk yang ditawarkan?
2. Apakah kepuasan pelanggan di Bakso Damas Kota Malang bergantung pada kualitas layanan yang diberikan?
3. Apakah kepuasan pelanggan di Bakso Damas Kota Malang bergantung pada harga?
4. Apakah faktor-faktor berikut di Bakso Damas Kota Malang mempengaruhi kepuasan konsumen secara bersamaan: harga, kualitas produk, dan kualitas layanan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui sejauh mana kebahagiaan pelanggan Bakso Damas Kota Malang dipengaruhi oleh kualitas produk.
2. Untuk mengetahui sejauh mana kebahagiaan pelanggan Bakso Damas Kota Malang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.
3. Untuk mengetahui sejauh mana harga mempengaruhi kepuasan pelanggan Bakso Damas Kota Malang.
4. Untuk mengetahui hubungan antara harga, kualitas pelayanan, dan kualitas produk dengan kepuasan pelanggan pada Bakso Damas Kota Malang.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Diharapkan penulis dan pihak lain yang berkepentingan dengan penelitian ini akan memperoleh manfaat besar dari temuan penelitian ini. Manfaat dari penelitian ini diharapkan meliputi:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan signifikan, terutama dalam bidang ilmu perilaku konsumen, berkenaan dengan aspek kualitas produk.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pemilik Usaha

Untuk memastikan kebahagiaan pelanggan Bakso Damas terus meningkat dan mendongkrak penjualan menggunakan platform media sosial saat ini, penelitian dapat digunakan sebagai masukan atau rekomendasi bermanfaat bagi bisnis.

- b. Bagi Peneliti

Selain memberikan manfaat dan gambaran umum, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi panduan dan sumber informasi.

c. Bagi Pihak Akademik

Dapat dijadikan sebagai koleksi perpustakaan dan sumbangan intelektual yang berharga untuk memajukan ilmu pengetahuan di bidang manajemen pemasaran, khususnya pengembangan bisnis di sektor industri.

## DAFTAR PUSTAKA

Agustin, S., & Verano, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen(KFC Arjuna Medan Perjuangan). *NIAGAWAN*, 11(1), 38.

Arief, M. (2020). *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan : Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan (Pertama)*. PT. Bayui Media Publishing.

Bata, k. B. (2021). Pengaruh harga, lokasi, kualitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada warung bakso mekar asih desa binjai baru.

Felinda Frika Astuti dkk, “Pengaruh variasi menu, persepsi harga, kebersihan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan duta minang Jl. Brigjen Katamso”, jurnal Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2020

Freekey Steyfli Maramis, “Pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. AIR Manado”, Jurnal, EMBA, 2018

Hastuti, I. N. D., Sasmita, E. M., & Sari, B. (2022). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Bakso Tukul Arwana Cabang Season City Jakarta Barat. *Ikraith-ekonomika*, 5(1), 124-133.

Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan (Pertama)*. Unitomo Press.

Karma, K. (2020) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen’, *Journal Of Reflection : Economic, Accounting, Management and Business*, 3(4).

Kogoya, N., Ismail, A. M., YA, R. P., & Wiguna, A. A. (2021). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Warung Makan Bakso Kabut Kabupaten Jember. *Jurnal Manajemen*, 1(2).

Mohd. Farid, “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pelanggan (studi kasus pada perusahaan JNE cabang Padang)”, Jurnal, STIE KBR, 2019

Muhammaad Iqbal Wahyudi, “Pengaruh kualitas produk, harga dan gaya hidup terhadap keputusan pembelian”, skripsi, 2019

Novitawati, R. A. D., Prihatminingyan, B., & Imansyah. (2019). *JISIP : Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tungadewi* Email: retta111171@gmail.com ; imanprasta248@gmail.com Berbisnis sekarang semakin lama semakin sengit , berbagai perusahaan bekerja keras agar tetap bisa bersa. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 8(4), 175–180.

Novitawati, Retno Ayu Dewi, Ari Mahfud dan Sasongko. (2019). “Pengaruh

Pahlawan, M. R., Nurlia, N., Laba, A. R., Pakki, E., & Hardiyono, H. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan



Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Makassar. *Journal of applied business administration*, 3(2), 228-244.

Paputungan, T., Tamengkel, L. and Walangitan, O. (2021) ‘Pengaruh Kualitas 85 Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan(Konsumen) PT JNE Kotamobagu’, *Productivity*, 2(5), p. 399.

Pembangunan, Konsep, Kasus dan Aplikasi SPSS, Eviews, Amos dan Lisrel. Cetakan Pertama. Medan : USU Press.

Purnomo Edwin Setyo, “Pengaruh kualitas dan harga terhadap kepuasan konsumen Best Autoworks”, jurnal, Universitas Ciputra Surabaya, vol 1

Rachmadani, T. H., & Yulianto, A. E. (2023). Pengaruh harga, kualitas layanan, dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada depot bakso royal surabaya, cabang sidotopo wetan kecamatan kenjeran. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 12(4).

Rini Kurniawati, “Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap pengambilan keputusan nasabah dalam pembiayaan Murabahah pada bank BRI syariah KCP Ngawi, Skripsi, 2019

Rossa Lesmana, “Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Radekatama Piranti Nusa”, Jurnal pemasaran komperatif, 2019, vol 2

Sugiono, “Metode Penelitian Kuantitatif R&D”, Bandung: Alfabeta, t,t

Susanto, R.Y. (2017). Studi tentang Pengelolaan Pasar Tradisional pada Pasar Blimbing Kota Malang. *Jurnal Referensi: Ilmu Manajemen dan Akutansi*. 5(2), 1-10.

Tjiptono, F. (2012). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi Offset.

Wahyuningsih, N., & Ernawati, S. (2021). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rocket Chicken Kota Bima. *Journal Scientific of Mandalika (JSM)*, 2(5), 176

Wicaksono, D. A., Laksanawati, T. A., & Ningsih, D. B. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Serta Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bakso Pak Miad Kecamatan Taman Kabupaten Pemasang. *VALUE*, 2(2), 91-100.

