



**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MIE GACOAN**

**SKRIPSI**

**MUHAMMAD ATTAR RUMI 2010111164**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

**2023**



**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MIE GACOAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**MUHAMMAD ATTAR RUMI 2010111164**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

**2023**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Muhammad Attar Rumi

NIM. : 2010111164

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 25 September 2023

Yang menyatakan,



(Muhammad Attar Rumi)

# PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Attar Rumi  
NIM : 2010111164  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : S1 Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

### **Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 6 Desember 2023  
Yang menyatakan,

  
(Muhammad Attar Rumi)

# PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MIE GACOAN

*Dipersiapkan dan disusun oleh :*

MUHAMMAD ATTAR RUMI 2010111164

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 13 Desember 2023  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dianti Ruhjatini Sholihah, S.E., M.M.  
Ketua Penguji



Rosali Sembiring Colia, S.E., M.M.  
Penguji I



Drs. Nobelson, M.M., CPM  
Penguji II (Pembimbing)



Drs. Juwaidah, S.E., M.M.  
Dekan



Siti Hidayati, S.E., M.M.  
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta  
Pada Tanggal : 13 Desember 2023

# ***The Influence Of Price, Product Quality, And Service Quality On Customer Satisfaction Of Mie Gacoan***

***By Muhammad Attar Rumi***

## **Abstract**

*The development of the food and beverage industry is happening very rapidly in Indonesia. One of the popular trends in the industry is the trend toward spicy food. Mie Gacoan is one of the popular spicy noodle restaurants in Indonesia. This research is a quantitative study that aims to determine, prove, and analyze whether price, product quality, and service quality affect customer satisfaction of Mie Gacoan. The population in this study were Mie Gacoan customers who live in South Tangerang, the sample used was 100 people using nonprobability sampling technique with the purposive sampling method. The results obtained show that the price and service quality variables have a positive and significant effect on customer satisfaction, while product quality has no significant effect on customer satisfaction. The price, product quality, and service quality variables have a contribution of 63.7% in influencing customer satisfaction, while the remaining 36.3% is influenced by other variables not used in this study.*

***Keywords:*** Price, Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction

# **Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan**

**Oleh Muhammad Attar Rumi**

## **Abstrak**

Perkembangan industri makanan dan minuman terjadi sangat pesat di Indonesia. Salah satu tren yang digemari masyarakat dari industri tersebut adalah tren makanan pedas. Mie Gacoan merupakan salah satu restoran mie pedas yang populer di Indonesia. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui, membuktikan dan menganalisis apakah harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Mie Gacoan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Mie Gacoan yang berdomisili di Tangerang Selatan, sampel yang digunakan sebanyak 100 orang menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan teknik analisis *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel harga dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Adapun variabel harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan memiliki kontribusi sebesar 63,7% dalam memengaruhi kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya sebesar 36,3% dipengaruhi variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

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

## BERITA ACARA UJIAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450  
Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904  
Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

### BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GANJIL TA. 2023/2024

Pada hari Rabu, 13 Desember 2023, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa:

Nama : Muhammad Attar Rumi  
No.Pokok Mahasiswa : 2010111164  
Program : Manajemen S.1

#### PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MIE GACOAN

Dinyatakan yang bersangkutan **Lulus / Tidak-Lulus \***)

#### Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dienni Ruhjatini Sholihah, S.E., M.M.	Ketua	1.
2	Rosali Sembiring Colia, S.E., M.M.	Anggota I	2.
3	Drs. Nobelson, M.M., CPM	Anggota II**)	3.

Keterangan:

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 29 Desember 2023

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi Manajemen S.1

Siti Hidayati, S.E., M.M.



## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT. Karena atas segala Rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat Menyusun skripsi yang berjudul ***“Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan”***. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Jubaedah, S.E., M.M. selaku Dekan FEB UPN “Veteran” Jakarta.
2. Bapak Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I,M.M. selaku Ketua Jurusan manajemen
3. Siti Hidayati, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen yang senantiasa membantu mengarahkan penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Nobelson, M.M., CPM selaku pembimbing yang telah memberikan banyak arahan sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan baik.
5. Ibu Dienni Ruhjatini Sholihah, S.E., M.M. selaku ketua penguji dan Ibu Rosali Sembiring Colia, S.E., M.M. selaku penguji 1 (satu) yang telah memberikan saran dan kritik kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Orang tua peneliti yang selalu memberikan dukungan, doa, serta membantu baik secara moril maupun materil sehingga peneliti dapat menyusun skripsi ini dengan baik.
7. Teman-teman yang memberikan *support* dan banyak membantu peneliti

Penulis menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya laporan proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan khususnya manajemen pemasaran.

Jakarta, 13 Desember 2023



Muhammad Attar Rumi

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Hasil Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1 Landasan Teori .....	11
2.1.1 Pemasaran .....	11
2.1.2 Perilaku Konsumen .....	12
2.1.3 Kepuasan Pelanggan .....	12
2.1.4 Harga .....	15
2.1.5 Kualitas Produk.....	16
2.1.6 Kualitas Pelayanan .....	18
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu .....	20
2.3 Model Penelitian .....	30

2.3.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	30
2.3.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	30
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	30
2.4 Hipotesis Penelitian.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	32
3.1.1 Definisi Operasional.....	32
3.1.2 Pengukuran Variabel .....	33
3.2 Penentuan Populasi dan Sampel.....	33
3.2.1 Populasi.....	33
3.2.2 Sampel.....	34
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.4 Teknik Analisis Data .....	36
3.4.1 Analisis Deskriptif.....	37
3.4.2 Analisis Inferensial.....	38
3.4.3 Uji Validitas.....	41
3.4.4 Uji Reliabilitas .....	42
3.4.5 Uji <i>R-Square</i> .....	42
3.4.6 Uji <i>Q-Square</i> .....	42
3.4.7 Uji Hipotesis .....	43
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	44
4.2 Deskripsi Data Penelitian.....	45
4.2.1 Deskripsi Data Responden .....	45
4.2.2 Analisis Data Deskriptif.....	48
4.3 Analisis Inferensial.....	51
4.3.1 Model Pengukuran .....	52
4.3.2 Model Struktural .....	57
4.4 Pembahasan.....	60
4.4.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan .....	60
4.4.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan.....	61

4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan 62

**BAB V SIMPULAN DAN SARAN ..... 64**

5.1 Simpulan ..... 64

5.2 Keterbatasan Penelitian..... 64

5.3 Saran..... 65

**DAFTAR PUSTAKA..... 66**

**RIWAYAT HIDUP ..... 69**

**LAMPIRAN..... 70**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Rating Mie Gacoan di Tangerang Selatan .....	5
Tabel 2. Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 3. Pengukuran Variabel.....	33
Tabel 4. Skala Likert .....	36
Tabel 5. Instrumen kisi-kisi penelitian .....	36
Tabel 6. Interpretasi Nilai Indeks .....	38
Tabel 7. Karakteristik jenis kelamin responden .....	45
Tabel 8. Karakteristik usia responden .....	45
Tabel 9. Karakteristik asal wilayah responden.....	46
Tabel 10. Karakteristik pekerjaan responden .....	46
Tabel 11. Karakteristik frekuensi mengonsumsi mie gacoan responden .....	47
Tabel 12. Karakteristik pendapatan/uang saku responden .....	47
Tabel 13. Indeks Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	48
Tabel 14. Indeks Tanggapan Responden Terhadap Harga.....	49
Tabel 15. Indeks Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk .....	49
Tabel 16. Indeks Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	50
Tabel 17. <i>Loading Factor</i> .....	53
Tabel 18. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	54
Tabel 19. <i>Cross Loading</i> .....	55
Tabel 20. <i>Heterotrait-Monotrait Ratio</i> .....	56
Tabel 21. <i>Fornell-Larcker criterion</i> .....	56
Tabel 22. <i>Composite Reliability &amp; Cronbach's Alpha</i> .....	57
Tabel 23. <i>R-Square &amp; R-Square Adjusted</i> .....	58
Tabel 24. <i>Q-Square</i> .....	59
Tabel 25. Uji t-Statistik .....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Pertumbuhan Kontribusi Industri F&B dalam PDB .....	2
Gambar 2. Survei Apakah Kamu Suka Makanan Pedas .....	3
Gambar 3. Perbandingan Tren Pencarian Restoran Mie Populer.....	4
Gambar 4. Keluhan Pelanggan Mie Gacoan Tangerang Selatan .....	6
Gambar 5. Harga Menu Mie Gacoan .....	7
Gambar 6. Model Penelitian .....	31
Gambar 7. Langkah – langkah PLS .....	39
Gambar 8. <i>Inner Model</i> .....	39
Gambar 9. <i>Outer Model</i> .....	40
Gambar 10. Konstruksi Diagram Jalur .....	40
Gambar 11. Logo Mie Gacoan .....	44
Gambar 12. <i>Outer Model</i> .....	52
Gambar 13. <i>Inner Model</i> .....	58

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	70
Lampiran 2. Tabulasi Data Kuesioner.....	77
Lampiran 3. Deskripsi Data Responden.....	87
Lampiran 4. Hasil <i>Output</i> SmartPLS 4 .....	91
Lampiran 5. Hasil Turnitin.....	95