

SKRIPSI

PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN

KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN

PELANGGAN TOKO DONAT CILACAP (DOCIL)



Oleh :

LATIFATUS SA'ADAH

NIM : 212321042

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA AL GHAZALI

CILACAP

2025

SKRIPSI

PI
T

PENGESAHAN

Skripsi Saudara

Nama : **LATIFATUS SA'ADAH**
NIM : 212321042
Judul : Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Donat Cilacap (DOCIL)

Telah disidang Skripsi oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap pada hari / tanggal :

Selasa, 17 Juni 2025

Dan dapat diterima sebagai pemenuhan tugas akhir mahasiswa Program Strata 1 (S.1) Manajemen Fakultas Ekonomi pada Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap.

Cilacap, 17 Juni 2025

Dewan Sidang

Ketua

Sekretaris


Mutia Pamikatsih, M.E.Sy.
NIDN. 0631058803


Hatta Setiabudhi, M.Ak.
NIDN. 0631128201

Penguji 1

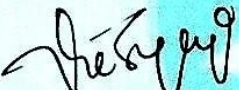
Penguji 2


Rahmat Alhakim, M.E.
NIDN. 0608078104


Suwono, M.Si.
NIDN. 0630106503

Pembimbing

Ass. Pembimbing


Syafi'ah, M.M.
NIDN. 0017108405


Hakim, M.M.
NIDN. 0631128903

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi


Mutia Pamikatsih, M.E.Sy.
NIDN. 0631058803

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO DONAT
CILACAP (DOCIL)**

Oleh :

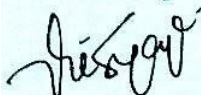
LATIFATUS SA'ADAH

NIM 212321042

Disetujui Untuk

Ujian Skripsi Pada Tanggal :

Pembimbing I



Syaifulah, M.M

NIDN. 0017108405

Pembimbing II



Hakim, M.M

NIDN.0631128903

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DONAT CILACAP (DOCIL)**

Oleh :

LATIFATUS SA'ADAH

NIM. 212321042

Disetujui dan Disahkan

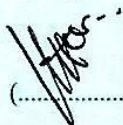
1. Rahmat Alhakim, M.E.
NIDN. 0608078104

Penguji I / Penilai

()

2. Suwono, M.Si.
NIDN. 0630106503

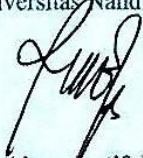
Penguji II / Penilai

()

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali



Elok Ainur Latif, M.M.
NIDN. 0631109002

NOTA KONSULTAN

Hal : Naskah Skripsi

Lamp. : -

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap

Di -

Cilacap

Assalamu'alaikum. Wr. Wb

Setelah membaca, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka konsultan berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Latifatus Sa'adah

NIM : 212321042

Fakultas : Ekonomi

Prodi : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Produk Terhadap
Kepuasan Pelanggan Donat Cilacap (DOCIL)

Telah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap untuk memenuhi sebagai syarat memperoleh gelar sastra satu (S-1).

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb

Cilacap, 23 Juni 2025

Konsultan



Rahmat Alhakim, M.E.

NIDN. 0608078104

NOTA PEMBIMBING

NOTA PEMBIMBING

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Latifatus Sa'adah
NIM : 212321042
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali Cilacap

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang diakui sebagai tulisan atau pikiran saya, kecuali yang secara tulisan diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya peroleh terkait dengan skripsi ini.

Cilacap, 09 Juni 2025



Latifatus Sa'adah
NIM. 212321042

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

MOTTO

“ Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya Dia mendapat (pahala) dari (kebijakan) yang telah dikerjakannya dan mendapat (siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya”

(Q.S Al-Baqarah:286)

PERSEMBAHAN

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penelitian skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Donat Cilacap (Docil) dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.

Pada penelitian skripsi ini peneliti banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak baik secara moril maupun materil, maka pada kesempatan ini perkenankanlah peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT atas rahmat dan karunia yang telah diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua Orang Tua, Bapak Fajar Arofiq dan Ibu Emi Ningsih yang senantiasa merangkul dengan segala cinta, doa, dukungan dan pengorbanan yang tidak terhingga dalam setiap langkah hidup penulis.
3. Bapak Dr. H. A. Luthfi Hamidi, M.Pd selaku Rektor Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap
4. Ibu Mutia Pamikatsih, M.Esy., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap
5. Ibu Elok Ainur Latif, M.M selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali Cilacap.
6. Ibu Syafi'ah M.M dan Bapak Hakim M.M selaku pembimbing I dan II yang senantiasa memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Nico Fajar Aprillyo, yang telah menjadi sumber semangat dan penguat hati dalam setiap proses yang penulis jalani. Terimakasih atas dukungan yang tidak pernah surut.

8. Rekan-rekan kelompok “Mahasiswa Jompo” : Mba Lastri, Mba Fajriatun Munawarah dan saya sendiri. Atas tawa, perjuangan bersama, dan kebersamaan, yang menjadikan setiap proses terasa lebih ringan dan bermakna.
9. Nur Azizah, sahabat sejak Taman Kanak-kanak yang telah kebersamaian penulis dalam perjalanan panjang kehidupan, terima kasih atas kesetiaan, doa, dan persahabatan yang tidak tergantikan sejak kecil hingga saat ini.
10. Adik-adik tercinta, Rafika Nur Fitriani dan Zahra Afa Rida yang selalu memberikan semangat dalam proses ini.
11. Seluruh pihak yang belum dapat penulis sebutkan satu persatu yang sudah berperan dalam kehidupan penulis.

Dalam penelitian ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat membawa manfaat, bagi penulis, bagi mahasiswa, dan bagi seluruh pembaca.

Cilacap, 08 Juni 2025

Latifatus Sa'adah
NIM . 212321042

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Donat Cilacap” ini tepat pada waktunya.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk memenuhi sebagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap. Dalam penyusunan ini penulis tidak lepas dari pihak-pihak tertentu yang telah banyak memberikan bantuan bimbingan serta pengarahan. Kritik dan saran sangat penulis harapkan guna tercapainya karya ilmiah yang dapat berguna kelak bagi penulis sendiri maupun bagi pembaca.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak terutama penulis baik sebagai bahan karya tulis berupa informasi, perbandingan maupun dasar untuk penelitian materi lebih lanjut.

Cilacap, 25 Juni 2025

Latifatus Sa'adah
212321042

RINGKASAN

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Donat Cilacap (Docil). Latar belakang dari penelitian ini adalah penurunan jumlah pembeli. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh pelanggan donat cilacap (Docil) yang telah membeli produk lebih dari dua kali dengan jumlah responden 98 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda menggunakan SPSS versi 24.

Hasil penelitian ini menunjuka bahwa secara parsial harga berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan sementara kualitas pelayanan dan kualitas produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan harga, kualitas pelayanan dan kualita produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Donat Cilacap (Docil). Dapat dilihat dari nilai signifikansi Harga (X_1) $0,001 < 0,05$ dan nilai t hitung $3,342 > 1,984$, signifikansi Kualitas pelayanan $0,000 > 0,05$ dan nilai t hitung $3,643 > t$ tabel $1,984$, signifikansi Kualitas Produk $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung yaitu $7,841 > 1,985$. Secara bersama-sama atau simultan besarnya pengaruh Harga, Kualita Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Donat Cilacap dengan nilai f hitung $49,647 > F$ tabel $2,70$ dengan signifikansi $0,000$. Nilai koefisien determinasi sebesar $0,601$ menunjukkan bahwa $60,1\%$ dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen dalam model ini.

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan kepada pemilik toko untuk menjaga keseimbangan antara harga yang terjangkau, pelayanan yang ramah dan cepat serta mutu produk yang baik. Inovasi pada produk dan peningkatan pelayanan pelanggan dapat menjadi strategi efektif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan

SUMMARY

The objective of this research is to analyze the influence of price, service quality, and product quality on customer satisfaction at Donat Cilacap (Docil). The background of this study stems from a noticeable decline in the number of customers. This research employs a quantitative method. Data were collected through questionnaires distributed to all Docil customers who

had purchased the product more than twice, with a total of 98 respondents. The analysis technique used is multiple linear regression with SPSS version 24.

The findings reveal that, partially, price has a negative effect on customer satisfaction, while service quality and product quality have a positive and significant effect. Simultaneously, price, service quality, and product quality have a positive and significant influence on customer satisfaction at Donat Cilacap (Docil). This is evident from the significance value of price (X_1), which is $0.001 < 0.05$ and a t-value of $3.342 > t_{\text{tabel}} 1.984$; service quality has a significance value of $0.000 < 0.05$ and a t-value of $3.643 > t_{\text{tabel}} 1.984$; product quality shows a significance value of $0.000 < 0.05$ and a t-value of $7.150 > t_{\text{tabel}} 1.984$. Simultaneously, the F-test value is $49.647 > F_{\text{tabel}} 2,70$ with a significance of 0.000 , indicating that price, service quality, and product quality collectively influence customer satisfaction. The coefficient of determination (R^2) is 0.601 , meaning that 60.1% of the variation in customer satisfaction can be explained by the three independent variables in the model.

Based on these findings, it is recommended that the store owner maintain a balance between affordable pricing, friendly and prompt service, and high product quality. Product innovation and improved customer service can serve as effective strategies to enhance customer satisfaction.

Keyword : Price, Service Quality, Product Quality, Customer Satisfactions

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Ruang Lingkup Penelitian	13
E. Manfaat Penelitian.....	15
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ..	16
A. Telaah Pustaka	16
B. Penelitian Terdahulu.....	33
C. Kerangka Berpikir	39
D. Hipotesis.....	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	41
A. Desain Penelitian	41
B. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel	48
C. Teknik Analisis Data	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	59
A. Gambaran Penelitian	59
B. Karakteristik Responden.....	59

C. Analisis Data	61
D. Pembahasan.....	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
A. Kesimpulan.....	79
B. Implikasi.....	80
C. Keterbatasan Penelitian	81
DAFTAR PUSTAKA.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3.1 Timeline Jadwal Penyelesaian Skripsi.....	42
Tabel 3.2 Skala Likert.....	44
Tabel 3.3 Jumlah Pelanggan Donat Cilacap 2024.....	45
Tabel 3.4 Operasional Variabel.....	49
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	59
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	60
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah Tinggal	60
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Harga (X1)	62
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2)	63
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X3)	64
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	65
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Harga (X1)	66
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X2)	67
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk (X3)	67
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	68
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	69
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas.....	70
Tabel 4.14 Hasil Uji Heterokedastisitas	71
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	72
Tabel 4.16 Uji Parsial (Uji T)	72
Tabel 4.17 Uji Simultan (Uji F).....	74
Tabel 4.18 Uji Determinasi R^2	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Pembeli Docil Tahun 2018 – 2024	8
Gambar 1.2 Grafik Pembeli Docil Tahun 2024.....	9
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Instrument Penelitian	88
Lampiran 2 Tabulasi Data	97
Lampiran 3 R Tabel.....	98
Lampiran 4 T Tabel	99
Lampiran 5 F Tabel	100
Lampiran 6 Hasil Output SPSS 24.....	101
Lampiran 7 Bidata Penulis.....	105