

TESIS

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS
KONSUMEN PADA KEDAI PIGOPE - YOGYAKARTA**



Disusun Oleh:

Riski Nata Mantolu

13180045

**MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
YOGYAKARTA
2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS
KONSUMEN PADA KEDAI PIGOPE - YOGYAKARTA**

TESIS

**Diajukan Kepada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Bisnis Universitas
Kristen Duta Wacana Yogyakarta Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Memperoleh
Gelar Magister Manajemen**

**Disusun Oleh:
Riski Nata Mantolu
13180045**

**MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
YOGYAKARTA
2020**

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI/TESIS/DISERTASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : RISKI NATA MANTOLU
NIM : 13180045
Program studi : MAGISTER MANAJEMEN
Fakultas : BISNIS
Jenis Karya : TESIS

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS KONSUMEN PADA KEDAI PIGOPE -
YOGYAKARTA”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta
Pada Tanggal : 14 November 2020

Yang menyatakan



(Riski Nata Mantolu)

13180045

HALAMAN PENGESAHAN

TESIS dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS KONSUMEN PADA KEDAI PIGOPE – YOGYAKARTA

Telah diajukan dan dipertahankan Oleh :

Riski Nata Mantolu
13180045

Dalam Ujian Tesis Program Studi (S2) Magister Manajemen
Fakultas Bisnis
Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

dan dinyatakan **DITERIMA** untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Magister Manajemen pada tanggal **04 AUG 2020**

Dewan Penguji

- 1) **Dr. Singgih Santoso, MM**
(Ketua Penguji)
- 2) **Dr. Andreas Ari Sukoco, MM., M.Min**
(Dosen Pembimbing/Penguji)
- 3) **Drs. Sisuhadi, MBA., Ph.D**
(Dosen Penguji)

Tanda Tangan



Yogyakarta, **31 AUG 2020**

Dekan Fakultas Bisnis



Dr. Perminas Pangeran, S.E., M.Si

Kepala Program Studi
Magister Manajemen



Dr. Singgih Santoso, MM

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Dengan ini, saya menyatakan bahwa tesis yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS
KONSUMEN PADA KEDAI PIGOPE - YOGYAKARTA**

Adalah hasil karya saya, dengan judul ini belum pernah diajukan sebagai syarat atau sebagai bagian dari syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Universitas Kristen Duta Wacana.

Apabila saya dengan sengaja atau tidak sengaja melakukan kebohongan atas hal tersebut dan terbukti melanggar, maka saya bersedia mendapatkan sanksi sesuai dengan ketentuan berupa pembatalan gelar akademik dan ijazah.

Yogyakarta, 21 Agustus 2020

Yang Menyatakan



Riski Nata Mantolu

HALAMAN MOTTO

- *“Keep Positive, Do The best and be a winner on your life (Riski Nata 21)”*

- “Serahkanlah segala kekuatiranmu kepada-Nya, sebab Ia yang memelihara kamu. (1 Petrus 5:7)”

- “Jika hari ini Tuhan masih memberi kita waktu, lakukan apa yang bisa kita lakukan sekarang karena besok belum tentu bisa menjadi milik kita (Tarapu)”

- "Jika ingin meraih impian bangunlah dari tidurmu sekarang (Tarapu)"

- "Kamu tidak bisa kembali kemasa lalu dan mengubahnya namun kamu bisa membuat akhir yang indah mulai saat ini (Tarapu)"

- Hidup itu adalah tantangan maka hadapilah, hidup itu adalah kesempatan maka manfaatkanlah, hidup itu adalah anugrah maka syukurilah (Pdt.Eferson Mokale, M.th.)

- Lakukanlah yang terbaik yang bisa kamu lakukan selebihnya serahkan pada Penciptamu, Ingat kita semua hanya sebatas ciptaan yang punya banyak batasan (Ikijill2112)

- Bersyukur & Berserah (RN21)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tesis ini dipersembahkan penulis untuk :

1. Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan kasih-Nya yang tidak pernah berkesudahan dalam kehidupan penulis, yang sudah menyertai penulis dari awal perkuliahan sampai dengan selesainya penulisan tesis ini.
2. Kedua Orang Tua tercinta penulis Papa Yan A Mantolu S.H dan Mama Wasni Loliwu yang selalu memberikan dukungan lewat doa, motivasi, semangat, nasehat serta kasih sayang yang tulus juga pengorbanan secara materi dan telah memberikan kepada penulis kepercayaan penuh sehingga dapat menyelesaikan kuliah dan tesis ini tepat waktu dan terselesaikan dengan baik.
3. Bapak Dr. Andreas Ari Sukoco, M.M., M.Min, selaku dosen pembimbing tesis yang telah sabar memberikan bimbingan, memberikan saran-saran, petunjuk dan motivasi dalam penulisan skripsi ini sehingga selesai tepat waktu.
4. Bapak Dr. Singgih Santoso, MM selaku Ketua Program Studi yang selalu mendukung saya selama proses perkuliahan berlangsung.
5. Bapak Edy Nugroho,SE.,M.Sc yang selalu bersedia menjadi orang tua saya ketika saya menghadapi masalah saat penulisan tesis.
6. Kakak kandung saya satu-satunya Jillian Christy Mantolu yang selalu mendoakan dan mendukung saya lewat setiap motivasi dan pengetahuan yang dia berikan.
7. Kepada yang tercinta Devi Octaviani Hande yang selalu setia mendampingi penulis suka maupun duka dalam pembuatan tesis ini.
8. Semua keluarga terkasih di Tentena, Tagolu dan Mori yang tidak pernah berhenti memberikan motivasi serta doa kepada penulis.

9. Teman-teman yaitu (Tasya, Yosa, Richard, Sandra, Tiva, Barmen, Ipi, Alan, dkk) yang sudah bersama-sama dalam suka dan duka melewati perkuliahan ini dari awal sampai selesainya tesis ini dan menjadi motivator dan menjadi saudara yang baik.
10. Pigope Family x Positive Vibration (Marsel, Andre, Nando, Chandra, x Soni, Haris, Dika) yang selalu mendukung saya dalam segala hal yang saya putuskan.
11. Teman-teman dan seluruh keluarga besar Sintuwu Maroso Jogja yang telah memberikan pengalaman berharga dan juga memiliki rasa persaudaraan yang sangat kuat.
12. Semua pihak yang namanya tidak dapat saya sebutkan namanya satu per satu yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga tesis ini dapat terselesaikan dengan baik.

©UKDW

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas anugerah dan petunjuk-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS KONSUMEN PADA KEDAI PIGOPE - YOGYAKARTA”. Tesis ini dibuat sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata dua (S2) dari Jurusan Magister Manajemen, Fakultas Bisnis, Universitas Kristen Duta Wacana.

Dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Ucapan terima kasih ini ditujukan kepada:

- 1) Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan kasih-Nya yang tidak pernah berkesudahan dalam kehidupan penulis, yang sudah menyertai penulis dari awal perkuliahan sampai dengan selesainya penulisan tesis ini.
- 2) Kedua Orang Tua tercinta penulis Papa Yan A Mantolu S.H dan Mama Wasni Loliwu yang selalu memberikan dukungan lewat doa, motivasi, semangat, nasehat serta kasih sayang yang tulus juga pengorbanan secara materi dan telah memberikan kepada penulis kepercayaan penuh sehingga dapat menyelesaikan kuliah dan tesis ini tepat waktu dan terselesaikan dengan baik.

- 3) Bapak Dr. Andreas Ari Sukoco, M.M., M.Min, selaku dosen pembimbing tesis yang telah sabar memberikan bimbingan, memberikan saran-saran, petunjuk dan motivasi dalam penulisan skripsi ini sehingga selesai tepat waktu.
- 4) Bapak Dr. Singgih Santoso, MM selaku Ketua Program Studi yang selalu mendukung saya selama proses perkuliahan berlangsung.
- 5) Bapak Edy Nugroho, SE., M.Sc yang selalu bersedia menjadi orang tua saya ketika saya menghadapi masalah saat penulisan tesis.

Dalam penyusunan tesis ini, penulis menyadari masih terdapat kekurangan dan masih jauh dalam kata sempurna, oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak demi penelitian selanjutnya yang lebih baik. Akhir kata penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pengguna pada umumnya.

Yogyakarta, 21 Agustus 2020

Penulis,

Riski Nata Mantolu

13180045

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
ABSTRAK BAHASA INDONESIA	xv
ABSTRAK BAHASA INGGRIS	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
BAB II. KAJIAN LITERATUR	5
2.1. Landasan Teori	5
2.1.1 Kualitas Layanan	5
2.1.2 Kualitas Produk	7

2.1.3	Harga	10
2.1.4	Kepuasan Konsumen	14
2.1.5	Loyalitas Konsumen	15
2.2.	Kerangka Pikiran	17
2.2.1	Hubungan Antara Variabel	17
2.3.	Penelitian Terdahulu	20
BAB III.	METODE PENELITIAN	23
3.1.	Desain Penelitian	23
3.2.	Objek dan Waktu Penelitian	23
3.3.	Teknik Pengumpulan Data	24
3.4.	Metode Pengambilan Sample	25
3.5.	Metode Analisa	27
3.6.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	27
3.6.1	Variabel Penelitian	27
3.6.2	Definisi Operasional	28
3.7.	Teknik Analisa Data	30
3.7.1	Statistik Deskriptif	31
3.7.2	Validitas dan Reabilitas.....	31
3.7.3	Pengaruh Mediasi / Intervening	32
3.7.4	Uji <i>Goodness Of-Fit</i>	32
3.7.5	Uji Hipotesis.....	34
BAB IV.	HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1.	Data Deskriptif	35

4.2. Profil Rasio Responden	35
4.3. Hasil Pengolahan Data	36
4.3.1 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	36
4.3.2 Hasil Uji <i>Goodness Of-Fit</i>	39
4.3.3 Hasil Uji Hipotesis	40
4.4. Pembahasan	42
4.4.1 Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen..	42
4.4.2 Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen .	43
4.4.3 Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen.....	44
4.4.4 Pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen.....	45
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	47
5.1. Kesimpulan	47
5.2. Keterbatasan Penelitian	48
5.3. Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA.....	50
LAMPIRAN	52

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1. Penelitian Terdahulu	20
Tabel 1.2. Definisi Operasional Variabel	28
Tabel 1.3. Data Deskriptif Penelitian	35
Tabel 1.4. Profil Rasio Responden	35
Tabel 1.5. Uji Validitas	38
Tabel 1.6. Uji Reabilitas	38
Tabel 1.7. Uji <i>Goodness Of-Fit</i>	39
Tabel 1.8. Uji Hipotesis	40

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Kerangka Pikir Penelitian	17
Gambar 1.2. Desain Penelitian.....	37

©UKDW

ABSTRAK

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk pembelajaran dalam upaya peningkatan kualitas kedai pigope terutama dalam hal pengaruh kualitas layanan , kualitas produk, dan harga yang dapat memberikan kepuasan konsumen sehingga konsumen menjadi loyal karena perusahaan perlu mengetahui dengan jelas kebutuhan konsumen dan harus memenuhi apa kebutuhan target pasar dari perusahaan tersebut, sehingga konsumen akan merasa puas. Perasaan Puas yang dirasakan konsumen adalah faktor paling penting untuk keberhasilan suatu bisnis dan memiliki kemungkinan untuk mempengaruhi kesetiaan pelanggan. Studi tentang kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan telah dilakukan dalam pemasaran sejak dahulu kala. Pada kenyataannya teori dan praktik pemasaran loyalitas konsumen sangat berpengaruh karena berkaitan erat dengan probabilitas perusahaan.

Penelitian ini dilaksanakan di Kedai Pigope yang terletak di Daerah Istimewa Yogyakarta. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Jumlah kuesioner yang disebar pada penelitian ini sebesar 400 Responden yang ikut berpartisipasi dalam pengisian kuesioner dan dapat dikatakan layak untuk pengujian data sebesar 347 responden dengan Structural Equation Model (SEM) program AMOS versi 22. Melihat Profil sosio demografi responden dalam penelitian ini adalah Jenis kelamin responden mayoritas adalah perempuan sebesar 58,8% dan laki-laki sebesar 42,2%. Rentang usia responden mayoritas berada pada 18 sampai 25 Tahun sebesar 86,7% responden. Pendidikan terakhir responden dominan adalah SMA/SMK sebesar 59,4% responden. Pekerjaan responden yang dominan menyandang status sebagai adalah Siswa/mahasiswa sebesar 72,9% responden. Melihat frekuensi responden pada penelitian ini pernah melakukan pembelian di Kedai Pigope sebanyak lebih dari 10 kali sebesar 57,1% responden. Hasil dari penelitian ini adalah : 1) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. 2) kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. 3) Harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. 4) Kepuasan Konsumen berpengaruh positif terhadap Loyalitas Konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen.

ABSTRACT

The purpose of this research is studying about quality improvement of *Kedai Pigope*. Especially, The influence of the service, the product quality, and the price which increasing the satisfaction of customer that improve customers loyalty because company need to know the need of customers and market so that the customer is going to be satisfied. The satisfaction of the customer is the most important factor for company's success and affection toward customer loyalty. The study of customer satisfaction and loyalty have been done since a long time ago. In reality, Market theory and practice are influenced by customer loyalty. It really depends on company probability.

The research is done at *Kedai Pigope*, Special Region of Yogyakarta. The result of the research is showing only 347 of 400 respondents who decent with Structural Equation model (SEM) AMOS program version 22. The sosio demographic of respondents in this research is Female : 58,8% and Male : 42,2%. The majority age range of respondents is on 18 years old until 25 years old in the amount of 86,7% of respondents. The majority education grade of respondents is highschool students in the amount of 59,4% of respondents. The majority profession of respondents is students in the amount of 72,9% of respondents. 57,1% of respondents have bought products on *Kedai Pigope* for 10 times. The results of the research are : 1) The service quality influences customer satisfaction. 2)The quality of product influences customer satisfaction. 3) The price of product influences customer satisfaction. 4) The customer satisfaction influences customer loyalty.

Key word: Service Quality, Product Quality, Price, Customer Satisfaction and Customer Loyal.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis makanan menjadi salah satu bisnis yang banyak diminati oleh masyarakat, karena selain menghasilkan keuntungan yang tinggi, makanan juga menjadi kebutuhan pokok bagi setiap orang. Hal tersebut bisa dilihat pada perekonomian Indonesia pada tahun 2018 yang mengalami peningkatan di setiap sektor. Pertumbuhan di bidang perdagangan, hotel, dan restoran merupakan sektor yang mengalami peningkatan tertinggi mencapai 6,13 persen (www.bps.go.id). Setiap tahun, pertumbuhan rumah makan, *restaurant* dan kafe terus meningkat. Melihat data tersebut menunjukkan ketertarikan konsumen terhadap bisnis jenis kuliner terus meningkat yang berarti jika membuka jenis usaha dalam bidang kuliner mempunyai peluang yang sangat besar untuk masuk kedalam pasar kuliner Daerah Istimewah Yogyakarta.

Daerah Istimewah Yogyakarta merupakan salah satu kota besar di Indonesia. Para pembisnis maupun pengusaha melihat potensi bisnis yang ada di Yogyakarta, yaitu dengan membuka usaha tempat makan. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah rumah makan dan restoran di daerah Yogyakarta berkembang sangat signifikan. Jumlah restoran yang semakin banyak menyebabkan bertambahnya pilihan bagi konsumen. Para konsumen yang memilih restoran sebagai tempat makan kebanyakan memperhatikan kualitas dari makanan tersebut dan juga tentunya kualitas layanan yang sesuai. Oleh karena itu para pengelola harus berlomba memberikan kualitas layanan, kualitas produk, dan harga yang tepat agar dapat bersaing dengan perusahaan lain dan merebut banyak konsumen. Untuk dapat bertahan di tengah maraknya persaingan kedai di Yogyakarta pengelola harus menciptakan strategi pemasaran yang berorientasi pada konsumen. Beberapa faktor yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah kualitas layanan, kualitas produk dan kewajaran harga. Kualitas layanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Pelayanan yang baik dapat menentukan kepuasan konsumen adalah kualitas jasa, yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan

konsumen terhadap sebuah usaha dibidang kuliner adalah kualitas produk. Menurut Kotler dan Armstrong (2004) menyatakan bahwa kualitas produk berhubungan erat dengan kemampuan produk untuk menjalankan fungsinya, termasuk keseluruhan produk, keandalan, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan perbaikan, dan atribut bernilai lainnya. Jadi kualitas produk merupakan sekumpulan ciri dan karakteristik dari barang dan jasa yang mempunyai kemampuan untuk memenuhi kebutuhan, merupakan suatu pengertian gabungan dari keandalan, ketepatan, kemudahan, pemeliharaan serta atribut-atribut lainnya dari suatu produk. Selain itu cara yang bisa dicapai oleh perusahaan untuk meningkatkan kepuasan konsumen, adalah dengan memperhatikan faktor kewajaran harga. Pada umumnya, konsumen cenderung akan memilih perusahaan yang menawarkan produknya dengan harga yang relatif murah. Harga merupakan salah satu bahan pertimbangan yang penting bagi konsumen untuk membeli produk pada suatu perusahaan. Apabila konsumen merasa puas terhadap suatu produk yang di beli, akan menimbulkan kesetiaan pembeli sehingga membuat pembeli melakukan pembelian ulang di masa yang akan datang. Seperti yang dikatakan Moven dan Minor (2008) menyatakan bahwa loyalitas sebagai kondisi dimana pelanggan mempunyai sikap positif terhadap suatu merk, mempunyai komitmen pada merk tersebut, dan bermaksud meneruskan pembeliannya di masa mendatang. Salah satu cara untuk meningkatkan loyalitas pelanggan adalah dengan memberikan pelayanan yang baik, yang diharapkan dapat membuat pelanggan untuk kembali melakukan transaksi.

Di Yogyakarta tentunya banyak sekali usaha dibidang kuliner. Salah satu usaha tersebut adalah kedai pigope, yang berlokasi dijalan Tantular no.397, Pringwulung Yogyakarta. Kedai Pigope merupakan bisnis kuliner yang menawarkan cita rasa khas Sulawesi terhadap konsumen dan calon konsumen di Yogyakarta, Kedai Pigope merupakan bisnis kuliner yang menawarkan cita rasa khas Sulawesi, kedai pigope menyediakan Pisang, Ubi dan Sukun Goreng yang di padukan dengan sambal dabu-dabu serta beberapa varian minuman lainnya. Sambal dabu-dabu adalah sambal yang berasal dari sulawesi. Tujuan utama kedai pigope adalah untuk mengenalkan cita rasa baru di Yogyakarta dan untuk mengobati rasa rindu akan cita rasa indonesia bagian timur. Kedai Pigope menawarkan menu dan rasa spesial pada masakan yang menjadi produk unggulannya. Misalnya saja menu andalan dari kedai pigope yaitu “Pisang Goreng Pedas” yang banyak menarik minat konsumen untuk mencoba dan mengulangi untuk membeli menu tersebut dikemudian hari.

Kedai Pigope juga memberikan kualitas pelayanan yang cukup baik, pada saat pelanggan datang, pelanggan akan dipandu oleh karyawan menuju etalase yang menampilkan berbagai macam makanan yang disajikan. Di situ pelanggan dipandu oleh karyawan untuk memilih makanan yang mereka inginkan. Makanan-makanan yang ditampilkan oleh pihak Kedai Pigope dibuat semenarik mungkin, sehingga dapat menggugah selera makan pelanggan dan memesan makanan yang dianggap pelanggan menarik. Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk mengetahui dan meneliti mengenai “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS KOSUMEN PADA KEDAI PIGOPE - YOGYAKARTA”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka yang menjadi ruang lingkup permasalahan adalah, sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Pigope?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Pigope?
3. Apakah harga jual berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Pigope?
4. Apakah kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada Kedai Pigope?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Pigope.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Pigope.
3. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Pigope.
4. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada Kedai Pigope.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak antara lain:

1. Dunia Akademik

Hasil penelitian ini sebagai sarana untuk pengembangan disiplin ilmu, khususnya dalam bidang manajemen pemasaran.

2. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh pihak Kedai Pigope sebagai sumber informasi yang berguna bagi Perusahaan dan dapat menjadikannya sebagai bahan evaluasi untuk pengembangan perusahaan yang lebih baik.

3. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini merupakan tambahan informasi dan referensi yang berguna bagi pembaca apabila ingin memanfaatkan tulisan ini.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan terhadap Kedai Pigope, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Jumlah kuesioner yang disebar pada penelitian ini sebesar 400 Responden yang ikut berpartisipasi dalam pengisian kuesioner dan dapat dikatakan layak untuk pengujian data sebesar 347 responden.
 - a) Melihat Profil sosio demografi responden dalam penelitian ini adalah Jenis kelamin responden mayoritas adalah perempuan sebesar 58,8% dan laki-laki sebesar 42,2%.
 - b) Rentang usia responden mayoritas berada pada 18 sampai 25 Tahun sebesar 86,7% responden.
 - c) Pendidikan terakhir responden dominan adalah SMA/SMK sebesar 59,4% responden.
 - d) Pekerjaan responden yang dominan menyandang status sebagai adalah Siswa/mahasiswa sebesar 72,9% responden.
 - e) Melihat frekuensi responden pada penelitian ini pernah melakukan pembelian di kedai pigope sebanyak lebih dari 10 kali sebesar 57,1% responden
2. Hasil uji hipotesis menggunakan program AMOS versi 22 spesifik dengan Structural Equation Modeling, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

- a) Kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan konsumen. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada kedai pigope sehingga Hipotesis satu (H1) diterima.
- b) Kualitas produk memengaruhi kepuasan konsumen. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada kedai pigope sehingga Hipotesis dua (H2) diterima.
- c) Penetapan harga memengaruhi kepuasan konsumen. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penetapan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada kedai pigope sehingga Hipotesis tiga (H3) diterima.
- d) Kepuasan konsumen memengaruhi loyalitas konsumen. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada kedai pigope sehingga Hipotesis empat (H4) diterima.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian hanya berfokus pada variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen, sehingga tidak bisa mengeksplorasi indikator Kedai Pigope lainnya.

5.3 Saran

Melihat kesimpulan dan keterbatasan dari penelitian ini, penulis memberikan atau merekomendasikan saran yang dapat diberikan pada penelitian selanjutnya guna mendapatkan hasil yang jauh lebih baik, sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan Kedai Pigope :

Hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan adalah terus menjaga konsistensi produk dan layanan bahkan harus lebih ditingkatkan lagi dengan inovasi-inovasi yang menunjang penjualan perusahaan. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi para praktisi khususnya para pelaku bisnis UMKM untuk lebih memperhatikan aspek kualitas layanan, kualitas produk dan harga guna untuk memuaskan konsumen agar konsumen bisa terus loyal terhadap perusahaan.

2. Bagi penelitian selanjutnya

Bagi penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain untuk mengembangkan strategi pemasaran bagi keberlangsungan usaha jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa* Edisi Revisi. Bandung: CV Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2001. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Edisi Revisi V). Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Armstrong dan Philip Kotler. 2003. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesembilan. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.
- Badan Pusat Statistik. (2018). Indeks Tendensi Bisnis dan Indeks Tendensi Konsumen Triwulan II-2012. Berita Resmi Statistik No. 55/08/ Th. XV, 2. Retrieved August 30, 2012, from <http://www.bps.go.id/>
- Buchari Alma, (2007), *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung Integrated Marketing. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Delima, A., Ashary, H. M., & Usman, O. (2019). *Influence of Service Quality, Product Quality, Price, Brand Image, and Promotion to Consumer Satisfaction Affecting on Consumer Loyalty (Online Shop). Product Quality, Price, Brand Image, and Promotion to Consumer Satisfaction Affecting on Consumer Loyalty (Online Shop)*(January 1, 2019).
- Dharmmesta, Basu Swastha dan T. Hani Handoko. 2000. *Manajemen Pemasaran: Analisa Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta
- Durianto, Darmadi, Sugiarto dan Toni Situnjak. 2003. *Strategi Menaklukan Pasar melalui Riset Ekuitas dan Prilaku Merek*. Penerbit: PT. Gramedia. Jakarta
- Ferdinand, A. (2005). *Structural Equation Modeling* dalam penelitian manajemen: Aplikasi model - model rumit dalam penelitian untuk Tesis Magister. Semarang: UNDIP.
- Guntur SW. 2006. “*Analisis Service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi PDAM Kota Surakarta)*” (Tesis). Surakarta: Program Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Hatane, Semuel. 2006 Ekspetasi pelanggan dan Aplikasi Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Toko Modern dengan kepuasan pelanggan sebagai Intervening) (Studi Kasus pada Hypermarket Carrefour di Surabaya) *Jurnal Jurusan Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi – Universitas Kristen Petra* VOL. 1, NO. 2, OKTOBER 2006.
- Kartajaya, Hermawan. (2006), *Seri 9 Elemen Marketing* :Hermawan Kertajaya on Marketing Mix, Bandung : Mizan Pustaka
- Kotler, Philip dan Garry Armstrong. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 92.
- Kotler, Philip dan Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016): *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip, dan Gery Armstrong. 2001. *Dasar-Dasar Pemasaran* Edisi Milenium. Penerbit: Prenhallindo. Jakarta

- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran Marketing Manajemen 9e Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol* Edisi Revisi Jilid 1. Penerbit: PT. Prenhallindo. Jakarta
- Lonardo dan Yasintha Soelasih. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Lingkungan Fisik Perusahaan Kue Lapis Legit XYZ Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Membangun *Word of Mouth Positive*. *Jurnal Manajemen vol.11 no.1 Mei 2014*.
- Lenzun, Jessica J, James D.D Massie dan Decky Adare. 2014. Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel. *Jurnal EMBA vol.2 no.3 September 2014*.
- Manus, Fanly W dan Bode Lumanauw. 2015. Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Layanan, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Tri di Kelurahan Wawalintouan Tondano Barat. *Jurnal EMBA vol.3 no.2 Juni 2015*.
- Mowen dan Minor 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Terjemahan Agus Widyantoro dan Tim. Benyamin Molan., PT. Macanana Jaya Cemerlang, Jakarta
- Mowen, John C / Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen Jilid 2 Edisi Kelima*. Penerbit: PT. Erlangga. Jakarta
- Nugroho, Dwi Mulyono. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Layanan, dan Harga Produk Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Prabayar Telkomsel. *Jurnal OE vol. 7 no.2 Juli 2015*.
- Santoso, S. (2012). *Structural Equation Modeling: Konsep dan Aplikasi dengan AMOS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Setiawan, H., & Sayuti, A. J. (2017). *Effects of service quality, customer trust and corporate image on customer satisfaction and loyalty: an assessment of travel agencies customer in South Sumatra Indonesia*. *IOSR Journal of Business and Management, 19(5), 31-40*
- Simamora, B. (2004). *Riset Pemasaran: Falsafah, Teori, dan Aplikasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2005). *Memahami penelitian kualitatif*. Bandung : CV. Alfabeta. [25] Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarni. 2011. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen. *Jurnal hal. 80. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang. Malang*.
- Tjiptono. 1997. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*, Penerbit: Aneka Cipta. Jakarta
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Swastha, Basu. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua. Jakarta : Cetakan Kedelapan, Penerbit Liberty.
- Zakaria, Shandy Ibnu dan Sri Rahayu Tri Astuti. 2013. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Transportasi (Studi Kasus Pada Pengguna Bus Trans Jogja di Kota Yogyakarta). *Diponegoro Journal of Management vol.2 no.3 Tahun 2013*