

**ANALISIS FAKTOR KUALITAS PRODUK, PELAYANAN
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA RM.ACEH ISMI KABANJAHE**

SKRIPSI

*Disusun dan Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi
Syarat-Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
Pada Fakultas Ekonomi Manajemen
Universitas Quality*

Oleh :

**MAWADDAH AINUL MARDIAH
NPM : 1502020055**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS QUALITY
MEDAN
2019**



UNIVERSITAS QUALITY
FAKULTAS EKONOMI

Jl. Ringroad – Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp (061) 80047003
Berastagi, Kabupaten Karo. Sumatera Utara, Telp (0628) 92188

PERSETUJUAN SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR KUALITAS PRODUK PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RM.ACEH ISMI
KABANJAHE**

Nama : Mawaddah Ainul Mardiah
NPM : 1502020055
Program Studi : Manajemen

Disetujui :

Pembimbing Utama

Ami Dilham, S.E M.Si

Tanggal :

Pembimbing Pendamping

Dra. Menanti Sembiring, MM

Tanggal :

Diketahui :

Ketua Program Studi Manajemen

Rikawati Ginting, S.E. M.Si

Tanggal :




BERITA ACARA MEJA HIJAU SKRIPSI

Berdasarkan surat keputusan Rektor / Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Quality (UQ) Nomor : 2362/I/FE/UQ/VI/2019 Tanggal 28 Juni 2019, telah dilaksanakan Ujian Meja Hijau / Skripsi Program S-1 Universitas Quality Medan Jurusan Manajemen Program S-1 untuk Tahun 2019.

1. Nama : Mawaddah Ainul Mardiah
2. NPM : 1502020055
3. Jurusan : Manajemen
4. Jenjang Program : S-1 (Strata Satu)
5. Judul Skripsi : Analisis Kualitas Produk Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada RM. Aceh Ismi Kabanjahe
6. Tanggal Ujian : 29 Juni 2019
7. Waktu Ujian : 13.00 WIB s/d Selesai
8. Tempat Ujian : Ruang Sidang Fakultas Ekonomi Medan
9. Lulus Ujian dengan Nilai : B
10. Keterangan : Lulus

Dosen Penguji :

1. Ami Dilham, S.E., M.Si 
2. Dra. Menanti Sembiring, M.M 
3. Jupianus Sitepu, S.E., M.M 

Panitia Ujian,

Ketua



Ami Dilham, S.E., M.Si

Sekretaris



Rikawati Ginting Munthe, S.E., M.Si

**Diketahui / Disetujui
Dekan,**



Ami Dilham, S.E., M.Si



UNIVERSITAS QUALITY
FAKULTAS EKONOMI

Jl. Ringroad – Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp (061) 80047003
Berastagi, Kabupaten Karo. Sumatera Utara, Telp (0628) 92188

**ANALISIS FAKTOR KUALITAS PRODUK PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RM. ACEH ISMI KABANJAHE**

SKRIPSI

Oleh :

MAWADDAH AINUL MARDIAH

NPM : 1502020055

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana

Pada Tanggal : 29 Juni 2019

Tim Penguji

Pembimbing Utama

Ami Dilham, S.E., M.Si

Tanggal :

Pembimbing Pendamping

Dra. Menanti Sembiring, M.M

Tanggal :

**Program Studi Manjaemen
Ketua,**

Rikawati Ginting Munte, S.E.,M.Si

Tanggal :

**Fakultas Ekonomi
Dekan,**

Ami Dilham, S.E., M.Si

Tanggal :



UNIVERSITAS QUALITY
FAKULTAS EKONOMI

Jl. Ringroad – Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp (061) 80047003
Berastagi, Kabupaten Karo. Sumatera Utara, Telp (0628) 92188

PERSETUJUAN PERBANYAK SKRIPSI

Sesuai dengan hasil draft skripsi mahasiswa :

Nama : Anes Br Purba
NPM : 1502020070
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Bauran Promosi Dalam Meningkatkan Penjualan Sepeda Motor
Honda Pada CV. Stia Motor Berastagi

DOSEN PEMBIMBING

1. Dra. Menanti Sembiring, M.M
2. Ami Dilham, S.E., M.Si

Telah memperbaiki sesuai hasil, oleh sebab itu Skripsi tersebut telah diperbanyak berdasarkan peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Quality Medan.

No	Nama	Sebagai	Tanda Tangan
1	Dra. Menanti Sembiring, M.M	Penguji I	
2	Ami Dilham, S.E., M.Si	Penguji II	
3	Ingan Ukur Br Sitepu, S.E., M.Si	Penguji III	
4	Dra. Menanti Sembiring, M.M	Pembimbing I	
5	Ami Dilham, S.E., M.Si	Pembimbing II	
6	Dra. Menanti Sembiring, M.M	Moderator	

Demikian surat pernyataan Skripsi ini diperbuat untuk dipergunakan seperti maksud di atas.

Medan, Juni 2019

Mengetahui,

Dekan,

Ami Dilham, S.E., M.Si

Ketua Program Studi,

Rikawati Ginting Munthe, S.E., M.Si

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mawaddah Ainul Mardiah

NPM : 1502020055

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi Universitas Quality

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul: "Analisis Faktor Kualitas Produk, Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada RM. Aceh Ismi Kabanjahe." Merupakan hasil karya asli penulis tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi manapun dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah penulis atau diterbitkan oleh penulis lain kecuali yang secara tertulis diajukan dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.

Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi maupun plagiasi dari hasil karya penulis lain dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis ini, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan skripsi dan pencabutan gelar yang penulis peroleh sebagai hasil ujian akhir studi atas skripsi ini.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa adanya unsur paksaan maupun tekanan dari pihak manapun.

Medan, Juni 2019

Yang Menyatakan



Mawaddah Ainul Mardiah
NPM 1502020055

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat serta berkat-Nya yang berkelimpahan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal ini yang berjudul : **“ANALISIS KUALITAS PRODUK, PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RM.ACEH ISMI KABANJAHE”**, dengan baik. Banyak pihak yang telah membantu dalam penyelesaian proposal ini baik moral maupun moril spiritual, maka dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Ami Dilham SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Quality Medan.
2. Ibu Rikawati Br. Ginting, SE.,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Quality.
3. Bapak Ami Dilham SE, MSi selaku pembimbing I peneliti yang telah banyak memberikan bimbingan serta arahan selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Dra Menanti Sembiring,MM sebagai pembimbing II peneliti yang telah banyak meluangkan waktu, pikiran dan arahan serta bantuan kepada peneliti selama proses penyusunan prosposal ini.
5. Seluruh jajaran Dosen pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Quality telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada peneliti.
6. Pimpinan dan karyawan di RM Aceh Ismi Kabanjahe untuk ketersediannya memberikan data dan riset kepada peneliti.

7. Kepada orang tua yang sangat penulis kasihi dan sayangi, yang telah banyak memberikan dukungan baik moral maupun material.

8. Kepada teman-teman dan sahabat yaitu kem-kem ginting, jeni, dinda, meylina, sry, anes, maya, nur, dhea, sundari dan nisa yang tetap setia dalam memberikan dukungan serta semangat kepada peneliti

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan proposal ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi menyempurnakan penulisan skripsi ini, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis selanjutnya.

Medan, Juni 2019

Penulis,



MAWADDAH AINUL MARDIAH
NPM : 1502020055

DAFTAR ISI

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	

BAB I PENDAHULUAN

1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Pembatasan Masalah	4
1.4 Rumusan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	5

BAB II URAIAN TEORITIS

2.1 Faktor-faktor terhadap Kepuasan Konsumen.....	6
2.1.1 Kualitas Produk	7
2.1.2 Pelayanan	13
2.1.3 Harga	26
2.2 Kepuasan Konsumen	28
2.3 Peneliti Terdahulu	41
2.4 Kerangka Pemikiran	43
2.5 Hipotesis Penelitian.....	45

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	46
3.2 Jenis Sumber Data	47
3.2.1 Data Primer	47
3.2.2 Data Sekunder.....	47
3.3 Populasi dan Sampel	47
3.3.1 Populasi.....	47
3.3.2 Sampel	47
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	48
3.4.1 Variabel Penelitian.....	48
3.4.2 Definisi Operasional	49
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	53
3.5.1 Metode Observasi	53
3.5.2 Metode Wawancara	53
3.5.3 Metode Kuesioner.....	53
3.6 Metode Analisis Data.....	54
3.6.1 Uji Validitas.....	54
3.6.2 Uji Reliabilitas	55

3.7 Uji Asumsi Klasik	56
3.7.1 Uji Normalitas	57
3.7.2 Uji Multikolinearitas.....	57
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas	57
3.8 Uji Hipotesis.....	58
3.8.1 Uji t (parsial).....	59
3.8.2 Uji f (simultan)	59
3.8.3 Koefisien Determinasi(R^2)	60

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum RM.Aceh Ismi Kabanjahe.....	61
4.1.1 Sejarah Berdirinya RM.Aceh Ismi Kabanjahe	61
4.1.2 Visi dan Misi RM.Aceh Ismi Kabanjahe.....	62
4.1.3 Struktur Organisasi RM.Aceh Ismi Kabanjahe	62
4.2 Deskripsi Responden	65
4.2.1 Responden Berdasarkan Umur	65
4.2.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
4.2.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	66
4.3 Analisis Data dan Pembahasan	67
4.3.1 Hasil Uji Validitas	67
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	70
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	75
4.4.1 Hasil Uji Normalitas	75
4.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas	76
4.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	78
5.5 Uji Hipotesis	79
5.5.1 Hasil Uji T	79
5.5.2 Hasil Uji F.....	81
5.5.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	81
5.5.4 Uji Regresi Linear Berganda	82
6.6 Pembahasan	84

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	86
5.2 Saran	87

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	46
Tabel	3.4	Definisi Operasional Variabel	50
Tabel	4.2	Deskripsi Responden Jenis Kelamin, Umur dan Pendidikan.....	66
Tabel	4.3	Hasil Analisis Data dan Pembahasan	67
Tabel	4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	75
Tabel	4.5	Hasil Uji Hipotesis	77



DAFTAR GAMBAR

Gambar	2.1	Kerangka Pemikiran	44
Gambar	4.1.3	Struktur Organisasi RM.Aceh Ismi Kabanjahe.....	63
Gambar	4.4	Hasil Uji Normalitas (Histogram).....	73
Gambar	4.4	Hasil Uji Normalitas (P-Plot).....	74
Gambar	4.4	Hasil Uji Heteroskedastisitas	76



DAFTAR LAMPIRAN

Surat Kuesioner.....
Kusioner
Surat Izin Penelitian.....
Surat Keterangan Selesai Penelitian.....
Hasil Olahan Data

