

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN  
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RICHEESE FACTORY  
KOTA PALEMBANG**

**Skripsi**



**NAMA : SINTIA SISKA SARI**

**NIM : 212018294**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**2022**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN  
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RICHEESE FACTORY  
KOTA PALEMBANG**

**Skripsi**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



**NAMA : SINTIA SISKA SARI**

**NIM : 212018294**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**2022**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sintia Siska Sari  
NIM : 212018294  
Konsentrasi : Pemasaran  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Richeese Factory Plaju Kota Palembang

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata I baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Februari 2022



Sintia Siska Sari

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah

Palembang

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul : Pengaruh Kuslitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Richeese Factory Plaju Kota Palembang.

Nama : Sintia Siska Sari

NIM : 212018294

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

Diterima dan Disahkan  
Pada Tanggal 2022

Pembimbing I,



Dr. Diah Isnaini Asiaty, S.E., M.M

NIDN: 0207046301

Pembimbing II,



Zuhriyah, S.E., M.Si

NIDN: 0018105606

Mengetahui,  
Dekan  
u.b. Ketua Program Studi Manajemen



  
Dr. Zulcha, Lihandayani, SE, M.Si  
NIDN: 0229057501

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*Motto :*

*“ Jadikanlah Shalat dan Sabar sebagai pertolongan, Sesungguhnya Allah SWT bersama orang-orang yang sabar”.*

*( Q.S Al-Baqarah : 153 )*

*Skripsi Ini Kupersembahkan Kepada:*

- 1. Kepada Orang Tuaku Tercinta,  
Ayahku Mohd. Sanusi Zen S.H dan  
Ibuku Marleni*
- 2. Kepada Saudara-saudaraku, Mohd.  
Risal S.H., M.H., M.kn, Deni Arbain  
Rahmat, S.T, Dea Eka Putri, beserta  
ayuk-ayuk iparku Susi Susanti,  
S.Tr.Keb dan Anita Febriyanti, S.Si  
sertu keponakanku adek Tisya.*
- 3. Teman-Temanku Seperjuangan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Palembang Angkatan 2018*
- 4. Sahabat-sahabatku yang selalu ada  
menemani saat masa-masa susah dan  
senang*
- 5. Almamater Tercinta*

## **PRAKATA**

### **Assalamualaikum Wr.Wb**

Alhamdulillahirabbilalamin segala puji segala puji hanyalah milik Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Richeese Factory Plaju kota Palembang dengan tepat waktu. Sholawat serta salam tak lupa semoga selalu tercurahkan kepada Rasullullah Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua, ayahku Mohd. Sanusi Zen, S.H dan mama ku Marleni yang selalu berusaha dengan maksimal dalam hal mendukung, memotivasi, dan selalu mendoakan sehingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.

Selesainya penulisan skripsi ini tentu tidak lepas dari bimbingan, bantuan, motivasi, dan doa dari berbagai pihak. Maka dari itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, SE., M.M, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Yudha Mahrom DS, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

3. Ibu Dr. Zaleha Trihandayani, S.E., M.Si selaku Ketua Prodi Manajemen dan Bapak Mister Candra, S.Pd., M.Si selaku Sekretaris Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Dr. Diah Isnaini Asiati S.E, M.M dan Ibu Zuhriyah S.E, M.Si selaku Dosen pembimbing skripsi yang telah megajarkan, membimbing, mendidik, serta memberikan dorongan kepada penulis sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Ibu Dr. Maftuhah Nurrahmi, S.E., M.Si dan Bapak Mister Candra, S.Pd. M.Si Selaku Dosen penelaah yang telah mengoreksi, membimbing, dan memberi solusi untuk kelancaran jalannya penelitian ini.
6. Terimakasih yang sebesar-besarnya juga saya sampaikan kepada responden kota Palembang yang bersedia menjawab kuesioner dalam penelitian ini.
7. Para Dosen Pengajar dan Staf Karyawan Universitas Muhammadiyah Palembang.
8. Kakak-kakakku, adekku, nenekku serta keponakanku Tisya yang selalu mendukung dan memotivasi. Sahabat-sahabat seperjuanganku Yulna, Audrey, Desi, dan Mala serta Para Ukhti yang selalu menghibur disaat masa-masa sulit. Serta semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah membantu terselesainya skripsi ini.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, meskipun demikian semoga skripsi ini dapat menjadi karya yang bermutu dan bermanfaat bagi orang banyak. Amin Ya Rabbal Alamin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar .....	
Halaman Judul .....	i
Halaman Pernyataan Bebas Plagiat .....	ii
Halaman Tanda Pengesahan Skripsi.....	iii
Halaman Motto dan Persembahan .....	iv
Halaman Prakata.....	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar .....	x
Daftar Lampiran.....	xi
Abstrak .....	xii
Abstract .....	xiii

### **BAB I. PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8

### **BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

A. Kajian Pustaka.....	9
B. Kerangka Pemikiran .....	22
C. Hipotesis .....	26

### **BAB III. METODOLOGI PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	27
B. Lokasi Penelitian .....	28
C. Operasionalisasi Variabel .....	29
D. Populasi Dan Sampling.....	30



E. Data Yang Diperlukan .....	32
F. Metode Pengumpulan Data.....	32
G. Analisis Data Dan Teknik Analisis .....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian.....	41
B. Pembahasan.....	62
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	68
B. Saran .....	68
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>70</b>
<b>Lampiran.....</b>	<b>.....</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Restoran Cepat Saji Sejenis di Kota Palembang.....	4
Tabel 1.2 Pendapat Responden Mengenai Kepuasan Di Richeese Factory Plaju Kota Palembang.....	5
Tabel III.1 Variabel, Definisi Variabel, Indikator .....	28
Tabel IV.1 Hasil uji validitas .....	42
Tabel IV.2 Hasil uji reliabilitas .....	44
Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Tabel IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	46
Tabel IV.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Kecamatan .....	46
Tabel IV.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	47
Tabel IV.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan .....	48
Tabel IV.8 Variabel Kepuasan Pelanggan .....	49
Tabel IV.9 Variabel Kualitas Produk.....	51
Tabel IV.10 Variabel Kualitas Pelayanan.....	53
Tabel IV.11 Variabel Harga .....	55
Tabel IV.12 Regresi Linier Berganda.....	57
Tabel IV.13 Uji F.....	59
Tabel IV.14 Uji T .....	60
Tabel IV.15 Koefisien Determinasi .....	61

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran .....	24
--------------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Jadwal Rencana Penelitian .....	
Lampiran 2 : Kuesioner .....	
Lampiran 3 : Hasil Jawaban Responden .....	
Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas.....	
Lampiran 5 : Hasil Uji Reliabilitas .....	
Lampiran 6 : Regression .....	
Lampiran 7 : Frequency .....	
Lampiran 8 : Tabel F.....	
Lampiran 9 : Tabel t.....	
Lampiran 10 : Surat Riset.....	
Lampiran 11 : Kartu Aktivitas Bimbingan.....	
Lampiran 12 : Sertifikat Pelatihan SPSS .....	
Lampiran 13 : Sertifikat Aplikasi Komputer.....	
Lampiran 14 : Sertifikat Komputer Bisnis .....	
Lampiran 15 : Sertifikat Magang.....	
Lampiran 16 : Sertifikat AIK .....	
Lampiran 17 : Plagiarism Checker X Originality Report .....	
Lampiran 18 : Biodata Penulis .....	
Lampiran 19 : Jurnal .....	

## ABSTRAK

### **Sintia Siska Sari / 212018294 / 2022 / Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Richeese Factory Plaju Kota Palembang.**

Penelitian ini bertujuan 1) untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan Richeese Factory, 2) untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Richeese Factory, 3) untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Richeese Factory, dan 4) untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada Richeese Factory. Jenis penelitian ini adalah asosiatif, dengan variabel yang digunakan adalah kepuasan pelanggan (Y), kualitas produk (X1), kualitas pelayanan (X2), dan harga (X3). Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 130 responden yang diambil secara *purposive sampling*. Data yang digunakan adalah data primer dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Richeese Factory Kota Palembang. Sedangkan dalam uji secara parsial kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

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

## ***Abstrack***

***Sintia Siska Sari / 212018294 / 2022 / The Influence of Product Quality, Service Quality and Price on Customer Destinations at Richeese Factory Plaju, Palembang City.***

*This study aims 1) to determine the effect of product quality, service quality, and price on customer satisfaction Richeese Factory, 2) to determine the effect of product quality on customer satisfaction at Richeese Factory, 3) to determine the effect of service quality on customer satisfaction at Richeese Factory, and 4) to determine the effect of price on customer satisfaction at Richeese Factory. This type of research is associative, with the variables used are customer satisfaction (Y), product quality (X1), service quality (X2), and price (X3). The number of samples in this study were 130 respondents who were taken by purposive sampling. The data used is primary data with the data collection method using a questionnaire. The analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that product quality, service quality, and price simultaneously have a significant effect on customer satisfaction at Richeese Factory Palembang. While in the partial test product quality has a significant effect on customer satisfaction, service quality has no significant effect on customer satisfaction, and price has a significant effect on customer satisfaction.*

***Keywords: Product Quality, Service Quality, Price, Customers.***

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Peranan pemasaran saat ini tidak hanya menyampaikan produk atau jasa hingga ke tangan konsumen, tetapi juga bagaimana produk atau jasa tersebut dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan secara berkelanjutan. Memuaskan kebutuhan konsumen adalah faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya.

Kepuasan pelanggan menurut Thamrin Abdullah dan Francis Tantri (2012:38) merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya. Menurut Daryanto dan Setyabudi (2014:53) terdapat beberapa faktor pendorong utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, faktor emosional, dan kemudahan.

Kualitas produk menurut Kotler dan Keller (2016:164), adalah kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil atau kinerja yang sesuai bahkan melebihi daripada keinginan pelanggan dan

kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya, meliputi daya tahan, keandalan, ketepatan, kemudahan operasi dan perbaikan, serta atribut bernilai lainnya.

Kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono (2014:268), adalah berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan, serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Harga menurut Assauri Sofjan (2011:223), merupakan satu-satunya unsur marketing mix yang menghasilkan penerimaan penjualan, sedangkan unsur lainnya hanya unsur biaya saja. Walaupun penetapan harga merupakan persoalan penting, masih banyak perusahaan yang kurang sempurna dalam menangani permasalahan penetapan harga tersebut.

Perkembangan restoran cepat saji saat ini berjalan dengan cepat. Ini dikarenakan dengan adanya peluang ekonomi yang terkait dengan perubahan gaya hidup pada masyarakat. Ini ditandai dengan mobilitas masyarakat yang semakin tinggi dan aktivitas kerja yang sibuk serta mengakibatkan mereka untuk selalu mencari sesuatu yang bersifat praktis dan instan dalam pemenuhan kebutuhan sehari-hari. Bisnis yang sangat berpengaruh untuk perubahan budaya masyarakat yang serba instan salah satunya adalah restoran siap saji atau *fast food*. Persaingan yang ketat pada bisnis restoran cepat saji ini membuat



perusahaan untuk mencari strategi agar dapat menarik hati masyarakat agar mau menjadi pelanggannya.

Richeese Factory merupakan restoran cepat saji, restoran ini menawarkan varian menu ayam goreng dengan tambahan saus keju. Richeese Factory merupakan restoran cepat saji dari Indonesia yang sudah memulai usahanya sejak tahun 2011 yang bermula di kota Bandung dan saat ini sudah memiliki beberapa gerai di kota-kota besar di Indonesia dan salah satunya ada di kota Palembang. Richeese Factory pertama kali membuka cabang gerainya di Kota Palembang pada 5 April 2018. Gerai ini berlokasi di Jalan Residen A. Rozak. Setelah gerai pertama dibuka, perusahaan kemudian menambah dua gerai lainnya yaitu Richeese Factory di jalan Sumpah Pemuda dan Richeese Factory di Plaju.

Richeese memiliki konsep QSR (*Quick Service Restaurant*) yang didesain unik agar menjadi tempat santai yang nyaman untuk semua, mulai dari anak muda hingga keluarga. Pelanggan dapat merayakan kebersamaan dan keceriaan bersama sambil menikmati berbagai menu yang disajikan lengkap, hal inilah yang membuat Richeese Factory sering dikunjungi. Tetapi beberapa tahun belakangan ini seiring berkembangnya industri restoran membuat masyarakat Indonesia lebih memilih-milih restoran mana yang akan dikunjungi terutama pada segi kualitas dan harga. Hal ini berdampak pada Richeese Factory.

Berikut beberapa perusahaan yang bergerak di bidang restoran cepat saji sejenis di kota Palembang :

**Tabel I.1**  
**Restoran Cepat Saji Sejenis di Kota Palembang**

No.	Nama Restoran
1	A&W
2	Burger King
3	CFC
4	HokBen
5	KFC
6	McDonald's
7	Phd
8	Pizza Hut
9	Richeese Factory
10	Yoshinoya

Sumber: Diambil dari berbagai sumber, 2021.

Dari Tabel I.1 diatas dapat diketahui bahwa terdapat persaingan antara pengusaha yang bergerak di bidang makanan cepat saji, hal ini untuk memperoleh pangsa pasar dapat dilakukan dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan yang nantinya akan berdampak pada kepuasan pelanggan. Dikarenakan kepuasan merupakan faktor kunci yang perlu diperhatikan oleh suatu perusahaan agar dapat unggul dalam persaingan yang semakin kompetitif.

Berkaitan dengan hal tersebut, penulis melakukan survey pendahuluan kepada 30 responden yaitu masyarakat secara acak untuk

mengetahui pendapat responden mengenai kepuasan di Richeese Factory. Pendapat tersebut dapat ditampilkan dalam tabel berikut :

**Tabel I.2**  
**Pendapat Responden Mengenai Kepuasan Di Richeese Factory**  
**Plaju Kota Palembang**

No	Pernyataan	Jumlah Responden
1.	Produk yang diperoleh tidak sesuai dengan yang diharapkan.	5
2.	Harga dan kualitas yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan.	6
3.	Kurang berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan tidak memuaskan.	4
4.	Kurang berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.	4
5.	Kurang menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena harga yang ditawarkan cenderung lebih mahal.	6
6.	Kurang menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena variasi menu yang ditawarkan sedikit.	5
Jumlah		30

Sumber: Hasil pra riset, 2021.

Berdasarkan tabel di atas maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

Pernyataan produk yang diperoleh tidak sesuai dengan yang diharapkan seperti porsi makanan yang tidak sesuai dengan harga dibandingkan dengan fast food lainnya yang lebih terjangkau, tekstur bagian dalam ayam goreng masih berdarah dan belum terlalu matang, aroma dari ayam goreng yang terkadang masih amis, rasa saus keju varian black charcoal kurang asin menggambarkan indikator variabel kualitas produk.

Pernyataan kurang berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan tidak memuaskan seperti

ruangan yang kurang bersih (*tangibles*), pelayan yang kurang ramah saat melayani konsumen (*reliability*), karyawan kurang tanggap dan lama dalam melayani pesanan (*responsiveness*), karyawan lupa memberikan nota pesanan (*assurance*), karyawan jarang memberikan sapaan dan senyuman kepada konsumen (*emphaty*) menggambarkan indikator variabel kualitas pelayanan.

Kurang menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena harga produk richeese factory yang kurang terjangkau, harga yang ditawarkan kurang sesuai dengan kualitas produk yang didapatkan, harga yang ditawarkan cenderung lebih mahal dibandingkan restoran fast food lainnya, harga kurang sesuai dengan manfaat dan nilai yang diperoleh menggambarkan indikator variabel harga.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Richeese Factory Kota Palembang.**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Adakah pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan Richeese Factory Kota Palembang?
2. Adakah pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Richeese Factory Kota Palembang?
3. Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Richeese Factory Kota Palembang?
4. Adakah pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada Richeese Factory Kota Palembang?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Richeese Factory Kota Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Richeese Factory Kota Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Richeese Factory Kota Palembang.

4. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada Richeese Factory Kota Palembang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan di atas, maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman dan pengetahuan tentang teori dalam manajemen pemasaran yang telah diperoleh selama masa perkuliahan.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan yang baik bagi perusahaan dalam meningkatkan strategi pemasarannya untuk menciptakan kepuasan bagi pelanggan.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi tambahan bagi ilmu pengetahuan, serta dapat menjadikan acuan atau kajian bagi penulisan yang akan datang terhadap topik yang serupa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T. Dan Francis Tantri. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. PT Rajagrafindo Persada.
- Andalusi, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium. *Jurnal Madani: Ilmu Pengetahuan, Teknologi, Dan Humaniora*, 1(2), 305-322. Diakses tanggal 20 Februari 2022 Jam 16.28 WIB.
- Asiati, dkk. 2019. *Metode Penelitian Bisnis*. Palembang: NoerFikri Offset.
- Daryanto, & Setyobudi, I. 2014. *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Donni, Priansa. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Alfabeta.
- Fandy, Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa*. Andi : Yogyakarta.
- Karil, S. (2016). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan (Survey Pada Richeese Factory Cabang Riau, Bandung)* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas). Diakses tanggal 4 Desember 2021, Jam 10.17 WIB.
- Kotler, Keller. 2016. *Marketing management*. 15e, Boston, Pearson Education.
- Lupiyoadi, Rambat. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik*, UI Press, Jakarta. Diakses tanggal 20 Februari 2022, Jam 16.39 WIB.
- Maftuhah, Nurrahmi. 2021. *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian Dan Skripsi*. Palembang: Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Mubarok, F. H., & Achmad, N. (2020). *Pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (studi kasus pada richeese factory solo)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta). Diakses tanggal 16 November 2021, Jam 11.47 WIB.
- Nasution, F. A. (2017). *Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Richeese Factory Medan*. Diakses tanggal 18 Oktober 2021, Jam 14.54 WIB.

Setyowati, H. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pelanggan Richeese Factory Cabang Sudirman, Gondokusuman, Yogyakarta)* (Doctoral dissertation, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta). Diakses tanggal 3 November 2021, Jam 21.49 WIB.

Sofjan, Assauri. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.460

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.