PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RUMAH MAKAN JAYA BAROKAH SEBERANG ULU I PALEMBANG

Skripsi

Nama : Bambang Adi Kusuma
Nim :212015302

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
TAHUN 2019

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RUMAH MAKAN JAYA BAROKAH SEBERANG ULU I PALEMBANG

Skripsi

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Nama : Bambang Adi Kusuma

Nim :212015302

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

TAHUN 2019

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Palembang

TANDA PENGESAHAN USULAN PENELITIAN

Judul	**: Pengaruh Kuaitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Jaya Barokah Di Sebrang Ulu 1 Palembang.**
Nama	**: Bambang Adi Kusuma**
NIM	**: 212015302**
Fakultas	**: Ekonomi dan Bisnis**
Program Studi	**: Manajemen**
Mata Kuliah Pokok	**: Pemasaran**

Diterima Dan Disahkan

Pada Tanggal, 12 Juni 2019

Pembimbing I,

Hj.Maftuhah Nurrahmi,SE,M.Si

NIDN : 0216057001/673,84

Diterima Dan Disahkan

Pada Tanggal, 12 Juni 2019

Pembimbing II,

Yudha Mahrom,DS,SE,M.Si

NIDN : 02210369002/777316

Mengetahui,
Dekan
u.b Ketua Program Studi Manajemen

Hj. Maftuhah Nurrahmi, S.E., M.Si.
NIDN : 0216057001/6783.84

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	:	Bambang Adi Kusuma
Nim	:	212015302
Konsentrasi	:	Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi	:	Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Jaya Barokah Seberang Ulu I

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiritanpa 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 dalam naskah dengandisebutkan namapengarangandan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran 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, Desember 2018

METERAI TEMPEL
B5685AFF339870663
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Bambang Adi Kusuma

Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 27%

Date: Wednesday, July 31, 2019
Statistics: 4772 words Plagiarized / 17872 Total words
Remarks: Medium Plagiarism Detected - Your Document needs Selective Improvement.

NAMA : Bambang Adi Kusuma

NIM : 212015302

JUDUL : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Jaya Barokah Di Seberang Ulu I Palembang.

Mengetahui
Ka Prodi Manajemen

Maftuhah Nurrahmi, S.E,M.Si

BAB I PENDAHULUAN Latar Belakang Masalah Pada zaman globalisasi saat ini banyak sekali kemajuan dan perubahan yang terjadi dalam persaingan dunia bisnis modern. Persaingan yang ketat menuntut para pelaku bisnis untuk memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar global. Para pelaku bisnis saling berlomba-lomba dalam memasarkan produk yang mereka tawarkan.

Selain itu perusahaan yang tanggap akan kebutuhan pasar akan berusaha untuk mencari tahu apa yang menjadi keinginan pelanggan dan berusaha untuk mencari tahu apa yang menjadi keinginan pelanggan dan berusaha untuk memenuhinya. Pelanggan akan mencari produk yang terbaik. Salah satu bisnis yang sekarang ini sedang mengalami perkembangan yang sangat pesat adalah dibidang makanan. Ini ditunjukkan dengan bermunculnya rumah makan.

ABSTRAK

Bambang Adi Kusuma / 21201530 / 2019 / Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Jaya Barokah Seberang Ulu I Palembang / Manajemen Pemasaran.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah adakah pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Jaya Barokah Seberang Ulu I Palembang. Tujuannya untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Jaya Barokah Seberang Ulu I Palembang. Penelitian ini termasuk penelitian asosiatif. Populasi penelitian ini adalah pelanggan Rumah Makan Jaya Barokah Seberang Ulu I Palembang. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 30 sampel, dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Jenis data yang digunakan yaitu data primer dengan metode pengumpulan data kuesioner. Teknik analisis penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan dan parsial antara kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadapkepuasan pelanggan Rumah Makan Jaya Barokah Seberang Ulu I Palembang.

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

Abstract

Bambang Adi Kusuma / 21201530 / 2019 / The Influence of Product Quality, Price, and Service Quality on Customer Satisfaction in Jaya Barokah Restaurant Seberang Ulu I Palembang / Marketing Management.

The formulation of the problem in this study was whether or not there was the influence of product quality, price, and service quality on customer satisfaction in Jaya Barokah Restaurant Seberang Ulu I Palembang. The aim was to find out the influence of product quality, price, and service quality on customer satisfaction in Jaya Barokah Restaurant Seberang Ulu I Palembang. This research included associative research. The population of this study was customers of Jaya Barokah Restaurant Seberang Ulu I Palembang. The samples in this study were 30 samples, using Purposive Sampling techniques. The type of data used was primary data with a questionnaire data collection method. The analysis technique of this study used qualitative and quantitative analysis. The results showed that there were simultaneous and partial positive and significant influence between product quality, price, and service quality on customer in Jaya Barokah Restaurant Seberang Ulu I Palembang.

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

PENGESAHAN
NO. 179 /Abstract/T.B.U.MP 11 / 2019
Telah di Koreksi oleh
Lembaga Bahasa
Universitas Muhammadiyah Palembang

Motto :

- ***Barangsiapa membaca al-quran dan mengamalkan is kandungannya, maka kedua orangtuanya akan dipakaikan mahkota pada hari kiamat, yang sinarnya lebih terang daripada cahaya matahari jika sekiranya matahari itu berada di rumah-rumah kamu di dunia ini." (HR Abu Daud)***
- ***Bangunlah pagi hari untuk mencari rezeki dan kebutuhan-kebutuhanmu. Sesungguhnya pada pagi hari terdapat barakah dan keberuntungan."(HR At-Thabrani dan Al-Bazzar)***
- ***Usaplah kepala anak yatim dan beri makan orang miskin."(HR Amad dan Baihaqi)***

Kupersembahkan Skripsi ini kepada :

- ***Ayahandaku Ahmad Dan Ibundaku Elmawati***
- ***Adik-adikku , Vio Alga Reta, M.Hutaiken, Rajib Nugraha, Ghoniyy Prihatina***
- ***Untuk wanitaku melisa yang selalu ada dalam suka maupun duka***
- ***Keluarga Besarku Yang Selalu Memberikan Dukungan***
- ***Sahabat-Sahabatku M.Rizky Akbar, Winda Indri Astuti, Firmasyah, Amrina Rosada Yang Telah Banyak Membantuku Dalam Menyelesaikan Skripsi Ini.***
- ***Teman-Teman Seperjuanganku***
- ***Pembimbing Skripsi Bapak yudha mahrom darma saputra, S.E.,M.SI dan ibuk Hj maftuha nurrahmi.S.E.,M.Si***
- ***Dosen-Dosenku***
- ***Almamater Kebanggaanku***

PRAKARTA

Puji dan syukur atas kehadirat Allah SWT yang selalu memberikan nikmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Jaya Barokah Seberang Ulu I. Skripsi tersebut merupakan salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana dari Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang. Tidak terlupakan sholawat dan salam penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat dari alam kegelapan ke alam terang-menerang seperti yang kita rasakan saat ini. Penulisan skripsi ini tentu tidak akan selesai tanpa dorongan dan dukungan banyak pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada ayahandaku (AHMAD) dan Ibundaku (ELMAWATI) yang telah mendidik, membiayai, mendoakan dan memberikan dorongan semangat kepada penulis. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada bapak Yudha Mahrom Darmasaputra,S.E.,M.SI dan Ibu Hj.Maftuha Nurrahmi,S.E.,M.SI yang telah membimbing, memberikan pengarahan, saran dan nasehat yang sangat berguna dalam menyelesaikan skripsi ini. Selain itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak DR. Abid Djazuli, S.E, M.M, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak DR Fauzi Ridwan S.E, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Hj. Maftuhah Nurrahmi, S.E, M.Si, selaku Ketua Prodi Manajamen Universitas Muhammadiyah Palembang.

4. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Wanita terbaik yang selalu ada dalam suka maupun duka.
6. Sahabat seperjuangan
7. Teman seperjuangan yang tidak bisa saya sebutkan satu – persatu
8. Keluarga KKN posko 226
9. Serta semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah membantu terselesainya skripsi ini.

Demikianlah skripsi ini saya tulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti-peneliti selanjutnya.

Palembang, Agustus 2019

Penulis

Bambang Adi Kusuma

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN i

HALAMAN JUDUL ii

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT iii

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI iv

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....v

HALAMAN PRAKARTA.....vi

HALAMAN DAFTAR ISI viii

HALAMAN DAFTAR TABEL x

HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN xi

ABSTRAK.....xii

ABSTRACK xiii

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 6

C. Tujuan Penelitian 6

D. Manfaat Penelitian 6

BAB II. KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori ……..... 8

B. Penelitian Terdahulu 19

C. Kerangka Pemikiran 21

D. Hipotesis 22

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian 23

B. Lokasi penelitian 23

C. Operasionalisasi Variabel 24

D. Populasi dan sampel 25

E. Data yang Diperlukan 26

F. Metode Pengumpulan data 26

G. Analisis Data dan Tehnik Analisis 27

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian 35

1. Sejarah Perusahaan 35

2. Visi dan Misi Perusahaan……..... 37

B. Deskripsi Data..... 39

1. Deskripsi Responden…..…… 39

2. Deskripsi Variabel Hasil Peneletian……..... 41

C. Pengujian Persyaratan Analisis..... 54

D. Pembahasan 60

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan 64

B. Saran 65

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel I.1 .Penilayan Responden Terhadap RM Jaya Barokah 3

Tabel III.1. Operasionalisasi Variabel 24

Tabel IV.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 40

Tabel IV.2 . Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 41

Tabel IV.3. Cita Rasa Makanan RM Jaya Barokah Enak 42

Tabel IV.4. Kualitas Bahan Makanan RM Jaya Barokah Terjamin 43

Tabel IV.5. Tampilan Produk RM Jaya Barokah Menarik 44

Tabel IV.6. Potongan Harga Sering Dilakukan RM Jaya Barokah..... 45

Tabel IV.7. Harga Di RM Jaya Barokah Terjangkau 46

Tabel IV.8. Harga Di RM Jaya Barokah Terjangkau 47

Tabel IV.9. Pelayanan Di RM Jaya Barokah Ramah..... 48

Tabel IV.10. Pelayana RM Jaya Barokah 49

Tabel IV.11. Tempat Di RM Jaya Barokah Nyaman..... 50

Tabel IV.12. Pelanggan Akan Membeli Lagi Di RM Jaya Barokah 51

Tabel IV.13. Pelanggan Akan Merekomendasikan RM Jaya Barokah..... 52

Tabel IV.14. Pelanggan Akan Menawarkan Ide Produk RM Jaya Barokah. 53

Tabel IV.15. Hasil Uji Validitas Variabel..... 55

Tabel IV.16. Hasil Uji Reabilitas Instrumen..... 56

Tabel IV.17. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda..... 56

Tabel IV.17. Hasil Analisis Regresi Secara Simultan..... 58

Daftar Lampiran

Lampiran 1	Jadwal Penelitian
Lampiran 2	Data Tabulasi Jawaban Kuesioner
Lampiran 3	Kuesioner
Lampiran 4	X^2 Tabel
Lampiran 5	Hasil SPSS
Lampiran 6	Fotocopy Kartu Bimbingan Skripsi
Lampiran 7	Fotocopy Surat Keterangan Riset
Lampiran 8	Fotocopy Sertifikat AIK
Lampiran 9	Fotocopy Sertifikat Toefl
Lampiran 10	Biodata Penulis
Lampiran 11	Sertifikat toefl

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada zaman globalisasi saat ini banyak sekali kemajuan dan perubahan yang terjadi dalam persaingan dunia bisnis modern. Persaingan yang ketat menuntut para pelaku bisnis untuk memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar global. Para pelaku bisnis saling berlomba-lomba dalam memasarkan produk yang mereka tawarkan.

Selain itu perusahaan yang tanggap akan kebutuhan pasar akan berusaha untuk mencari tahu apa yang menjadi keinginan pelanggan dan berusaha untuk mencari tahu apa yang menjadi keinginan pelanggan dan berusaha untuk memenuhinya. Pelanggan akan mencari produk yang terbaik.

Salah satu bisnis yang sekarang ini sedang mengalami perkembangan yang sangat pesat adalah dibidang makanan. Ini ditunjukkan dengan bermunculnya rumah makan. Rumah makan harus mengerti dan melakukan strategi pemasaran yang baik untung memenangkan persaingan.

Jumlah pelanggan sangat besar pengaruhnya terhadap kelangsungan hidup rumah makan. Semakin banyak pelanggan, maka semakin besar pemasukan yang dapat diraih rumah makan. Sebaliknya semakin sedikit pelanggan, maka semakin sedikit pula pemasukan yang dapat diraih rumah makan. Oleh karena itu kepuasan pelanggan menjadi salah satu hal yang diutamakan oleh rumah makan.

Kepuasan pelanggan merupakan faktor yang sangat penting bagi keberadaan, kelangsungan, dan perkembangan perusahaan. Kotler (2018: 70), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan pelanggan dapat membentuk suatu persepsi dan selanjutnya memposisikan produk perusahaan dimata pelanggan. Jika merasa puas maka pelanggan tidak akan meninggalkan rumah makan untuk mencari rumah makan yang lain atau rumah makan pesaing, sehingga akan semakin meningkat laba pada rumah makan tersebut.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut Irawan (2010: 37), diantaranya kualitas produk, harga, *service quality*, *emotional factor*, biaya dan kemudahan. Kotler (2018: 143), kualitas produk adalah keseluruhan ciri serta dari suatu produk atau pelayanan pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan/tersirat. Pelanggan mengharapkan produk yang dibeli memiliki kualitas yang baik dan sesuai dengan harapan.

Faktor harga juga merupakan hal penting yang menjadi pertimbangan pelanggan. Menurut Kotler (2018: 47), Harga adalah jumlah uang yang harus dibayarkan pelanggan untuk memperoleh produk. Penetapan harga oleh pelaku bisnis harus disesuaikan dengan lingkungan dan perubahan yang terjadi.

Kualitas pelayanan menurut Kotler (2018: 286), suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-

menerus terhadap proses, produk, dan servis yang dihasilkan perusahaan. Pelayanan yang baik dapat menentukan kepuasan pelanggan.

Rumah makan Jaya Barokah merupakan salah satu rumah makan yang berlokasikan di Jalan Ahmad Yani, Seberang Ulu I Plaju. Rumah makan Jaya Barokah yang pada awalnya menyediakan tempat makan berupa ayam bakar, tetapi seiring perkembangan zaman dan kebutuhan pelanggan maka Rumah makan Jaya Barokah berkembang seperti sekarang ini.

Perasaan senang atau kecewa seorang pelanggan setelah membandingkan hasil produk yang dipikirkan dengan yang dirasakan sangat dibutuhkan untuk perkembangan Rumah Makan Jaya Barokah. Setiap kepuasan pelanggan itu berbeda-beda tergantung yang diharapkan oleh pelanggan itu sendiri, baik dari menu, harga maupun lokasi dari Rumah Makan Jaya Barokah. Berikut ini hasil riset awal yang di peroleh:

Tabel 1.1

Penilaian Responden Terhadap RM Jaya Barokah

Seberang Ulu I Palembang

Keterangan	Puas	Tidak Puas
[erasa puas makan di RM Jaya Barokah	40 orang	10 orang
ualitas makanan di RM Jaya Barokah	31 orang	19 orang
arga makanan di RM Jaya Barokah	27 orang	23 orang
elayanan di RM Jaya Barokah	28 orang	22 orang

Sumber: Data Observasi Penelitian Sebelumnya

Berdasarkan hasil riset awal, didapat bahwa pelanggan merasa puas terhadap RM Jaya Barokah. Perasaan puas dapat dilihat dari lebih banyak

jumlah pelanggan yang merasa dibandingkan yang tidak merasa puas. Hal tersebut didasari faktor-faktor yang mempengaruhi pelanggan merasa puas terhadap Rumah Makan Jaya Barokah. Faktor-faktor tersebut diantaranya kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan.

Pelanggan merasa puas makan di Rumah Makan Jaya Barokah sebanyak 30 orang sedangkan yang tidak puas hanya 20 orang. 31 orang pelanggan yang merasa puas terhadap kualitas makanan di Rumah Makan Jaya Barokah sedangkan yang merasa tidak puas 19 orang. Harga makanan di Rumah Makan Jaya Barokah dinilai puas oleh pelanggan sebnayak 27 orang sedangkan yang tidak puas 23 orang. Pelayanan yang diberikan Rumah Makan Jaya Barokah dinilai puas oleh 28 orang sedangkan 22 orang merasa tidak puas.

Kualitas produk merupakan hal terpenting dari rumah makan. Rumah Makan Jaya Barokah selalu mengutamakan kualitas produk dengan cara selalu berusaha konsisten terhadap bahan makanan yang digunakan. Cita rasa Rumah Makan Jaya Barokah selalu dijaga agar tetap enak. Pilihan menu yang ditawarkan selalu bermacam ragam dan selalu inovasi khususnya masakan seblak yang menjadi andalan sehingga pelanggan tertarik dan setia terhadap Rumah Makan Jaya Barokah.

Harga yang terjangkau merupakan pilihan Rumah Makan Jaya Barokah untuk menarik konsumen sebanyak mungkin. Harganya pun disesuaikan dengan kualitas produk yang digunakan.

Pelayanan yang berkualitas dianggap penting bagi Rumah Makan Jaya Barokah. Rumah Makan Jaya Barokah memberikan pelayanan yang baik

dan ramah, serta menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan. Dengan adanya pelayanan tersebut, diharapkan dapat menjamin keamanan dan kepecayaan pelanggan Rumah Makan Jaya Barokah.

Pihak manajemen rumah makan berusaha untuk memenuhi kriteria yang menjadi bahan pertimbangan konsumen, baik itu kualitas produk, harga, maupun kualitas pelayanan, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi konsumennya. Jika hal tersebut diabaikan, maka akan terjadi kesenjangan antara keinginan (harapan) konsumen terhadap kualitas produk, harga serta kualitas pelayanan yang ada dirumah makan Rumah Makan Jaya Barokah.

Menyadari peran penting konsumen dan pengaruh kepuasan konsumen terhadap keuntungan, perusahaan berupaya mencari apa yang dapat meningkatkan konsumen. Hal ini juga didasari oleh rumah makan Rumah Makan Jaya Barokah yang menjual makanan harus dituntut secara terus menerus untuk kian meningkatkan kualitas produk agar dapat meningkatkan jumlah pelanggan. Oleh karena itu berhasil tidaknya rumah makan dalam berkomunikasi dengan para pelanggan tergantung pada kualitas produk yang terbaik, harga yang terjangkau dan kualitas pelayanan yang baik dan ramah.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik melakukan penelitian terhadap "**Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Jaya Barokah di Seberang Ulu I Palembang**".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dikemukakan maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah adakah pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Jaya Barokah di Seberang Ulu I Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Jaya Barokah di Seberang Ulu I Palembang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai pengaruh kualitas produk, harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Bagi Perusahaan

   Dapat dijadikan sebagai salah satu dasar pertimbangan daam menentukan langkah dan kebijakan perusahaan khususnya dalam penentuan strategi pemasaran yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

3. Bagi Almamater

Mampu memberikan masukan mengenai pengaruh kualitas produk, harga, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan. Serta sebagai perbendaharaan di ruang pustaka kampus Universitas Muhammadiyah Palembang.

Daftar Pustaka

Arumsari, Dheany. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) Merek Aqua Studi Pada Konsumen Toko Bhakti Mart KPRI Bhakti Praja Provinsi Jawa Tengah.* Skripsi: Universitas Diponegoro. Semarang

Hidayat,R.(2009).Pengaruh Kualitas Layanan,Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri,Jurnal *Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol.11,No.1,Maret 2009,59-72.

Kolter,P.Dan Keller,K.(2013). Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Jakarta. PT Indeks Kelompok Gremedia

Kolter,P Dan Armastrong,G.(2012). Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 13. Jakarta Erlangga

Lumpiyandi, R. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi Jakarta: Selemba Empat.

Tjiptono, Fandy. (2009). Prinsip-Prinsip Total Quality Service. Edisi Kedua Yogyakarta: Andi Offset.

Yamit, Z. (2005). Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa, Jakarta: Gremedia Pustaka Utama .

Sugiyono.(2015).Metode Penelitian. Bandung: Alfabeta

Tijiptono, Fandy. (2012), Strategi Pemasaran. Edisi 3. Yogyakarta: Andi

Lamarto.(2012). Dasar-Dasar Pemasarasn. Jakarta:Pt. Raja Grafindo Persada.