

**PENGARUH VARIASI PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
WARUNG NASI EMAK HJ. ADAM
(Studi Kasus Pada Konsumen Warung Nasi Emak Hj. Adam di
Desa Sukamahi)**

SKRIPSI



**OLEH:
SITI MARDIAH
NIM : 112011502**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

**PENGARUH VARIASI PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
WARUNG NASI EMAK HJ. ADAM
(Studi Kasus Pada Konsumen Warung Nasi Emak Hj. Adam di
Desa Sukamahi)**

Diajukan Kepada Universitas Pelita Bangsa
Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam
Menyelesaikan Program Sarjana (S1)

SKRIPSI



**OLEH:
SITI MARDIAH
NIM : 112011502**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Pembimbing Skripsi:

Nama Mahasiswa : Siti Mardiah

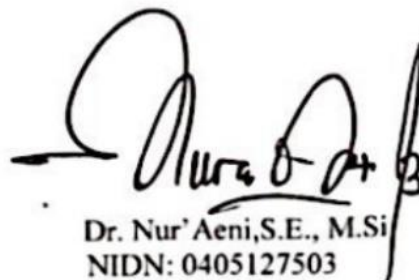
NIM : 112011502

Judul Skripsi : Pengaruh Variasi Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Warung Nasi Emak Hj. Adam (Studi Kasus Pada Konsumen Warung Nasi Emak Hj. Adam di Desa Sukamahi)

Menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti ujian skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa.

Bekasi, 10 Juli 2024

Pembimbing,



Dr. Nur' Aeni, S.E., M.Si
NIDN: 0405127503

SKRIPSI

**PENGARUH VARIASI PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN WARUNG NASI EMAK HJ. ADAM
(Studi Kasus Pada Konsumen Warung Nasi Emak Hj. Adam di Desa
Sukamahi)**

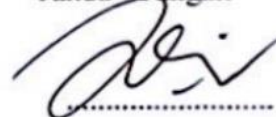
Dipersiapkan dan Disusun Oleh:
Siti Mardiah
112011502

Telah dipertahankan didepan dosen penguji skripsi pada hari Sabtu, tanggal 27, bulan Juli, tahun 2024, dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI

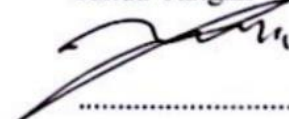
Ketua Penguji,
Dr. Pupung Purnamasari, S.E., M.M
NIDN: 0409037205

Tanda Tangan



Anggota Penguji
Yohanes Herman Susilo, S.Kom., M.M
NIDN: 0415088105

Tanda Tangan



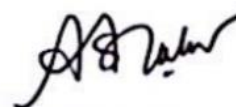
Mengetahui,

Ka.Prodi Manajemen



Dr. Yunita Ramadhani RDS, S.E., M.Sc
NIDN: 0406068402

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Preatmi Nurastuti, S.E., M.M
NIDN: 0404046508

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Mardiah
NIM : 112011502
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana Universitas Pelita Bangsa seluruhnya merupakan hasil karya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hariditemukan seluruh atau sebagian Skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Bekasi, 10 Juli 2024

Tanda tangan



Siti Mardiah

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Tuhanmu tidak meninggalkan kamu dan tidak (pula) membencimu”
(QS. Ad-Dhuha : 3)

“Janganlah kamu (merasa) lemah, dan jangan (pula) bersedih hati, sebab kamu paling tinggi (derajatnya), jika kamu orang-orang yang beriman”
(Qs. Ali ‘imran : 139)

Dengan penuh rasa syukur kepada Tuhan yang maha Esa penulis dapat menyelesaikan tugas akhir/skripsi dengan baik. hal ini tentunya tidak luput dari doa kedua orang tua penulis sehingga diberikan jalan kemudahan bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Ibu Emar dan Bapak Kamsin selaku orang tua yang amat sangat penulis sayangi, cintai, dan hormati, selalu mendoakan anak-anaknya, yang semoga selalu diberikan kesehatan dan perlindungan-Nya. Menjadi suatu kebanggaan memiliki orang tua yang selalu mendukung anaknya dalam mencapai cita-citanya. Terima Kasih Ibu dan Bapak telah membuktikan kepada orang-orang bahwa anak yang orang tuanya hanya tamatan SD dan bahkan tidak bersekolah bisa menjadi sarjana. Tolong hidup lebih lama lagi, agar bisa terus menemani sampai penulis mampu membahagiakan dan membalas segala pengorbanan yang telah kalian berikan.
2. Saudara kandung satu-satunya yang penulis miliki Sardi Setiadi dan Kakak Ipar Euis Ida Damayanti yang selalu mendukung perkuliahan baik moral maupun material yang telah diberikan kepada penulis, keempat keponakan yang selalu menghibur penulis, serta seluruh keluarga besar.
3. Ibu Dr. Nur’Aeni, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang senantiasa telah membimbing, memberi masukan, serta memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dan Bapak/Ibu Dosen yang telah memberikan pengetahuan serta teladan yang berharga.
4. Teman serta rekan diskusi yang selalu memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yaitu Novita Alin Apriana, Nada Aulia, Mahda Widi Handayani dan rekan-rekan lainnya yang telah membantu dan mendoakan penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu oleh penulis.
5. Sahabat penulis Siti Nurhodijah, Titisanti Maharani, dan Aisyah Choinun Salsabila yang senantiasa menghibur dan memberi semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Anabul penulis Marsya yang sangat penulis cintai dan sayangi yang selalu menemani, menghibur, dan mengganggu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga selalu dapat menemani hari-hari penulis.
7. Dan yang terakhir untuk diri saya sendiri Siti Mardiah. Terima kasih banyak karena terus berjuang untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih untuk terus bahagia. Terimakasih untuk tidak menyerah karena banyak impian serta harapan yang harus diwujudkan.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala Rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas proposal dengan judul “Pengaruh Variasi Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Warung Nasi Emak Hj. adam (Studi Kasus Pada Konsumen Warung nasi Emak Hj. Adam di Desa Sukamahi)”. Penyusunan Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Strata Satu Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa (UPB).

Tidak dapat disangkal bahwa butuh usaha yang keras dalam penyelesaian pengerjaan skripsi ini. Namun, karya ini tidak akan selesai tanpa orang-orang tercinta di sekeliling saya yang mendukung dan membantu. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat :

1. Allah SWT Yang Maha Esa yang telah memberikan kesehatan agar bisa menyusun skripsi ini dengan lancar.
2. Ibu Dr. Nur'Aeni, S.E., M.Si, selaku Pembimbing Utama yang telah membimbing, meluangkan waktu, memberikan banyak kemudahan, memberikan masukan, keteladanan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.
3. Tim Penguji, Ibu Dr. Pupung Purnamasari, S.E., M.M dan Bapak Yohanes Herman Susilo, S.Kom., M.M terima kasih telah berkenan memberikan masukan untuk penyempurnaan naskah mulai dari gagasan awal tema penelitian hingga seselainya skripsi ini.
4. Ibu Dr. Yunita Ramadhani Ratnaningsih RDS, S.E., M.Sc. dan Bapak Wachid Hasyim., S.E., M.M selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa, beserta seluruh staf yang telah memberikan rekomendasi dan memfasilitasi penulis untuk dapat Menulis Tugas Akhir/Skripsi Mahasiswa.

5. Ibu Dr.Preatmi Nurastuti, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan dan izin dukungan moril maupun materil terhadap penulis.
6. Bapak Hamzah Muhammad Mardi Putra, S.K.m., M.M., D.BA selaku Rektor Universitas Pelita Bangsa.
7. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membimbing, mengarahkan, menasehati dan membagi ilmu pengetahuan sebagai bekal bagi penulis dalam pengembangan keilmuan maupun penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi/Tesis ini.
8. Orangtua saya yang telah membesarkan, mendidik, serta mendoakan saya dengan penuh kesabaran dan pengorbanan yang tidak terhingga Semoga Allah SWT membalas semuanya dengan menempatkan keduanya pada Jannah-Mu bersama orang-orang beriman. Aamiin Yaa Rabbal ‘alamiin.
9. Teman-teman angkataan 2020 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PelitaBangsa terima kasih atas diskusi, saran dan semangat yang diberikan.
10. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian Proposal ini. Penulis menyadari bahwa Tugas Proposal ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saya sangat mengharapkan kritik serta saran. Semoga tugas proposal/skripsi/tesis ini bermanfaat untuk pengembangan ilmu di masa yang akan datang.

Bekasi, 14 Juli 2024

Penulis,

Siti Mardiah

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABLE.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRACT	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	8
2.1.1.1 Indikator Kepuasan Konsumen	8
2.1.2 Pengertian Variasi Produk	9
2.1.2.1 Indikator Variasi Produk	9
2.1.3 Pengertian Harga	11
2.1.3.1 Indikator Harga	11
2.1.4 Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.1.4.1 Indikator Kualitas Pelayanan	12
2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	14
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian.....	18
2.3.1 Hipotesis	18
2.3.2 Model Penelitian.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Jenis Penelitian dan Desain Penelitian	22
3.1.1 Jenis Penelitian	22
3.1.2 Desain Penelitian	23
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	24
3.2.1 Definisi Operasional	24

3.2.2 Pengukuran Variabel	29
3.3 Populasi dan Metode Pengumpulan Sample	30
3.4 Jenis, Sumber, dan Metode Pengumpulan Data.....	30
3.4.1 Metode Pengumpulan Data.....	30
3.5 Metode Analisis Data	31
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	31
3.5.2 Analisis Statistik Interferensial.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Hasil Penelitian	36
4.1.1 Hasil Penelitian Gambaran Umum Objek Penelitian Warung Nasi Emak Hj. Adam	36
4.2 Hasil Pengolahan Data	37
4.2.1 Karakteristik Responden Sebagai Gambaran Umum Warung Nasi Emak. Hj. Adam	37
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian	39
4.2.3 Deskripsi Temuan Hasil Pengolahan Data Penelitaian	46
4.2.3.1 Uji Kelayakan Data	47
4.2.3.2 Uji Anlisis Data.....	56
4.2.3.4 Uji Hipotesis.....	57
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	59
BAB V PENUTUP	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3. 1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	24
Tabel 3. 2 Skala Likert	29
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Penelitian	38
Tabel 4. 2 Hasil Uji Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen	40
Tabel 4. 3 Hasil Uji Deskriptif Variabel Variasi Produk	42
Tabel 4. 4 Hasil Uji Deskriptif Variabel Harga	43
Tabel 4. 5 Hasil Uji Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	45
Tabel 4. 6 Outer Loading Kepuasan Konsumen	48
Tabel 4. 7 Outer Loading Variasi Produk	49
Tabel 4. 8 Outer Loading Harga	50
Tabel 4. 9 Outer Loading Kualitas Pelayanan	52
Tabel 4. 10 Cross Loading	53
Tabel 4. 11 Avarage Variance Extraced	54
Tabel 4. 12 Construct <i>Reliability</i> dan <i>Validity</i>	55
Tabel 4. 13 Uji Evaluasi <i>R-square</i>	56
Tabel 4. 14 Hasil Uji Hipotesis Path Coefficiencie	58

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2. 1 Model Penelitian	21
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	23
Gambar 4. 1 Varaian Menu di Warung Nasi Emak Hj. Adam.....	37
Gambar 4. 2 Uji SEM PLS.....	47
Gambar 4. 3 Hasil dari Bootstrapping.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Mapping Jurnal.....	69
Lampiran 2. Analisi Bauran Pemasaran 7P.....	103
Lampiran 3. Review Online Konsumen Rumah Makan	104
Lampiran 4. Lembar Kuesioner	106
Lampiran 5. Karakteristik Responden.....	111
Lampiran 6. Hasil 116 Responden	113
Lampiran 7. Hasil Uji Kelayakan Data	129
Lampiran 8. Hasil Uji Analisi Data.....	132
Lampiran 9. Hasil Turnitin.....	134

**THE EFFECT OF PRODUCT VARIATIONS, PRICES AND SERVICE
QUALITY ON SATISFACTION CONSUMER HJ. ADAM'S EMAK
NATIONAL START
(Education Case On Roadside stall Hj's Mother's Rice. Adam in Sukamahi
Village)**

Siti Mardiah¹⁾
Nur' Aeni²⁾

Abstrack

Currently, the speed of mobility requires a person to be able to move quickly. In Indonesia, many people don't have much time to just cook because they are busy, so people choose to buy food outside the home, such as at a restaurant. By buying food outside the home it will help someone to still get the food they want and make their time more efficient, even by buying food outside the home we can have a variety of food options. Emak Hj Adam's rice stall which was founded in 2002. This research intended to know the influence between product variety, price and product quality to consumer satisfaction Hj's mother's rice stall. Adam. The population in this study were all people who had bought or consumed products at Emak Hj's rice stall. Adam with the sample 116 respondents. Method used nonprobability sampling with technique purposive sampling. This research was processed using the SmartPLS 3.2.9 program and data collection was carried out via Google form. The results of this research are: (1) Product Variety has a positive but not significant effect on Consumer Satisfaction, (2) Price has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction, (3) Service Quality has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction.

Keywords: Product Variations, Prices, Quality Service, Satisfaction Consume

**PENGARUH VARIASI PRODUK, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN WARUNG NASI
EMAK HJ.ADAM
(Studi Kasus Pada Warung Nasi Emak Hj. Adam di Desa Sukamahi)**

Siti Mardiah¹⁾
Nur' Aeni²⁾

ABSTRAK

Saat ini kecepatan mobilitas menuntut seseorang harus dapat bergerak dengan cepat. Di Indonesia sendiri banyak orang tidak memiliki banyak waktu hanya untuk sekedar memasak karena kesibukannya sehingga membuat orang-orang memilih untuk membeli makanan diluar rumah seperti di rumah makan. Dengan membeli makanan diluar rumah akan membantu seseorang untuk tetap mendapatkan makanan yang diinginkan dan membuat keefisienan waktu yang dimilikinya, bahkan dengan membeli makanan diluar rumah kita bisa memiliki berbagai macam opsi makanan. Warung nasi emak Hj Adam yang didirikan pada tahun 2002. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variasi produk, harga, dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen warung nasi emak Hj. Adam. Populasi dalam penelitian ini adalah semua orang yang pernah membeli atau mengkonsumsi produk di warung nasi emak Hj. Adam dengan jumlah sampel 116 responden. Metode yang digunakan *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini diolah dengan menggunakan program SmartPLS 3.2.9 dan pengumpulan data dilakukan melalui google form. Hasil dari penelitian ini adalah : (1) Variasi Produk berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, (2) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, (3) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Kata kunci : Variasi Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen