

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK DAN HARGA PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN  
AA RAFFI FRIED CHICKEN SINDANGBARANG BOGOR**

Oleh:

Nama : Jovian Orlando

NIM : 28160165

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat

Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**Juli 2020**

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## PENGESAHAN

# PENGARUH ATRIBUT PRODUK DAN HARGA PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN SARAFI FRIED CHICKEN DI SINDANGBARANG BOGOR

Diajukan Oleh

Nama : Jovian Orlando

NIM : 28160165

Jakarta, Oktober 2020

Disetujui oleh:

Pembimbing.

(Lily Harjati, Ir., M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2020

© Hak cipta milik IBI KIG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## ABSTRAK

Jovian Orlando / 28160165 / 2020 / Pengaruh Atribut Produk dan Harga Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada rumah makan Aa Raffi Fried Chicken di Sindangbarang Bogor / Pembimbing : Lily Harjati, Ir., M.M.

Tujuan penelitian ini adalah untuk meneliti pengaruh atribut produk, harga, dan kepuasan konsumen pada rumah makan Aa Raffi Fried Chicken di Sindangbarang Bogor. Hal ini dikarenakan apabila semakin baik produk yang diberikan, maka pelanggan akan semakin terpuaskan.

Atribut produk memegang peran yang sangat vital, karena atribut produk merupakan salah satu faktor yang dijadikan bahan pertimbangan oleh konsumen ketika akan membeli produk tersebut.

Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan teknik pengukuran terhadap atribut-atribut yang relevan dari produk yang ditawarkan.

Objek penelitian ini adalah rumah makan Aa Raffi Fried Chicken di Sindangbarang Bogor.

Teknik pengumpulan data menggunakan teknik komunikasi dengan menyebarkan kuesioner.

Untuk pengambilan sampel, teknik yang digunakan adalah *non-probability sampling* serta metode yang digunakan adalah *judgment sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik dan analisis regresi linier ganda.

Hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi yaitu residu berdistribusi normal, tidak terdapat heteroskedastisitas, dan tidak terdapat multikolinearitas.

Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan pelanggan dan berdasarkan uji t dapat disimpulkan bahwa *brand image* dan kualitas produk memiliki nilai signifikansi dibawah 0.05 sehingga hipotesis diterima.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah atribut produk dan harga produk memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen rumah makan Aa Raffi Fried Chicken di Sindangbarang Bogor.

Kata Kunci : Atribut Produk, Harga Produk, Kepuasan Konsumen.



## ABSTRACT

Jovian Orlando / 28160165 / 2020 / *The Effect of Product Attributes and Product Prices on Customer Satisfaction of restaurant Aa Raffi Fried Chicken di Sindangbarang Bogor* / Advisor: Lily Harjati, Ir., M.M.

*The purpose of this study was to examine the effect of product attributes, price, and customer satisfaction at Aa Raffi Fried Chicken restaurant in Sindangbarang Bogor. This is because the better the product provided, the more satisfied the customer will be.*

*Product attributes play a very vital role, because product attributes are one of the factors that consumers consider when buying the product.*

*The object of this research is the Aa Raffi Fried Chicken di Sindangbarang Bogor. Data collection techniques using communication techniques by distributing questionnaires. For sampling, the technique used is non-probability sampling and the method used is judgment sampling. Data analysis techniques used in this study are the validity test, reliability test, descriptive analysis, classic assumption test and multiple linear regression analysis.*

*The classical assumption test results show that the regression model meets the assumption that residues are normally distributed, there is no heteroscedasticity, and there is no multicollinearity. The results of multiple regression analysis show that the regression model can be used to predict customer satisfaction and based on the t test it can be concluded that the brand image and product quality have a significance value below 0.05 so that the hypothesis is accepted.*

*The conclusion of this study is that product attributes and product prices have a positive influence on consumer satisfaction at the Aa Raffi Fried Chicken restaurant in Sindangbarang, Bogor.*

**Keywords:** *Product Attributes, Product Prices, Customer Satisfaction.*





## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas berkat, rahmat, dan kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh atribut produk, dan pengaruh harga produk terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Aa Raffi Fried Chicken di Sindangbarang Bogor”** sebagai salah satu syarat untuk kelulusan dan mendapat gelar Sarjana Manajemen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini, khususnya:

1. Lily Harjati, Ir., M.M. sebagai dosen pembimbing yang telah berkenan menyisihkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, dorongan dan masukan kepada peneliti selama penyusunan skripsi.
2. Seluruh dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mengajar dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
3. Seluruh staf perpustakaan dan staf ruang fotokopi yang telah membantu penulis dalam memperoleh buku-buku dan referensi lainnya yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
4. Orang tua yang telah memberi dukungan dan doa selama proses pembuatan skripsi.
5. Teman-teman yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam membuat skripsi ini.
6. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari akan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki dan bahwa skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap agar apa yang telah penulis paparkan dalam skripsi ini dapat berguna bagi siapa saja yang membaca dan memerlukannya.

Jakarta, Oktober 2020

Jovian Orlando

 Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

# DAFTAR ISI

PENGESAHAN .....	i
ABSTRAK .....	ii
ABSTRACT .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Batasan Masalah .....	6
D. Batasan Penelitian.....	7
E. Rumusan Masalah.....	7
F. Tujuan Penelitian.....	7
G. Manfaat Penelitian .....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	9
A. Landasan Teori .....	9
B. Penelitian Terdahulu.....	31
C. Kerangka Pemikiran .....	33
D. Hipotesis Penelitian .....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	37
A. Obyek Penelitian.....	37
B. Desain Penelitian .....	37
C. Variabel Penelitian .....	42
D. Teknik Pengumpulan Data .....	46
E. Teknik Pengambilan Sampel .....	46
F. Teknik Analisis Data .....	47
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	56



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	56
B. Analisis Deskriptif.....	59
C. Hasil Penelitian.....	72
D. Pembahasan .....	77
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>80</b>
A. Kesimpulan.....	81
B. Saran .....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>84</b>

Hak cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Laju Pertumbuhan PDRB Koya Bogor .....	2
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu 1 .....	32
Tabel 3.1	Pengukuran Variabel Atribut Produk .....	43
Tabel 3.2	Pengukuran Variabel Harga .....	45
Tabel 3.3	Pengukuran Variabel Kepuasan Konsumen .....	45
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Variabel Atribut Produk .....	59
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Variabel Harga.....	62
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen .....	63
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Atribut Produk.....	64
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga.....	64
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	65
Tabel 4.7	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
Tabel 4.8	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	66
Tabel 4.9	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	67
Tabel 4.10	Skor Rata-Rata Variabel Atribut Produk.....	68
Tabel 4.11	Skor Rata-Rata Variabel Harga .....	70
Tabel 4.12	Skor Rata-Rata Variabel Kepuasan Konsumen.....	71
Tabel 4.13	Hasil Uji Normalitas.....	72
Tabel 4.14	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	73
Tabel 4.15	Hasil Uji Multikolinearitas .....	74
Tabel 4.16	Hasil Uji Keberhasilan Model (Uji F) .....	74
Tabel 4.17	Hasil Uji Signifikansi Koefisien (Uji t).....	75
Tabel 4.18	Koefisien Determinasi .....	76



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	36
Gambar 4.1 Gambar Aa Raffi Fried Chicken.....	57
Gambar 4.2 Gambar Menu Aa Raffi Fried Chicken .....	58

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pra-Kuesione .....	85
Lampiran 2 Data Pra-Kuesioner Variabel Atribut Produk .....	88
Lampiran 3 Data Pra-Kuesioner Variabel Harga.....	89
Lampiran 4 Data Pra-Kuesioner Variabel Kepuasan Konsumen .....	90
Lampiran 5 Output Uji Validitas Atribut Produk.....	91
Lampiran 6 Output Uji Reliabilitas Atribut Produk .....	91
Lampiran 7 Output Uji Validitas Harga .....	92
Lampiran 8 Output Uji Reliabilitas Harga .....	92
Lampiran 9 Output Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	92
Lampiran 10 Output Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen .....	93
Lampiran 11 Kuesioner .....	93
Lampiran 12 Kuesioner dengan Google Docs.....	96
Lampiran 13 Data Kuesioner Variabel Atribut Produk.....	97
Lampiran 14 Data Kuesioner Variabel Harga .....	100
Lampiran 15 Data Kuesioner Variabel Kepuasan Konsumen.....	103
Lampiran 16 Data Profil Responden .....	106
Lampiran 17 Output Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	109
Lampiran 18 Output Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	109
Lampiran 19 Output Profil Responden Berdasarkan Usia .....	110
Lampiran 20 Deskriptif Rata-Rata Variabel dan Confidence Interval Atribut Produk .....	110
Lampiran 21 Deskriptif Rata-Rata Variabel dan Confidence Interval Harga.....	112
Lampiran 22 Deskriptif Rata-Rata Variabel dan Confidence Interval Kepuasan Konsumen .....	112
Lampiran 23 Output Uji Asumsi Klasik : Uji Normalitas .....	113
Lampiran 24 Output Uji Asumsi Klasik : Uji Heterokedastisitas .....	113
Lampiran 25 Output Uji Asumsi Klasik : Uji Multikolinieritas.....	114
Lampiran 26 Output Analisis Regresi Berganda : Uji F .....	114
Lampiran 27 Output Analisis Regresi Berganda : Uji t.....	114

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

Lampiran 28 Output Analisis Regresi Berganda : Koefisien Determinan .....	115
Lampiran 29 R Table Pearson .....	116
Lampiran 30 Tabel T .....	117

**Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.