



**ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, FASILITAS,
PROMOSI DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA DIDO'S CHICKEN DI KABUPATEN BONDOWOSO**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Teknologi dan Sains Mandala*

Diajukan Oleh :

ALDI FIRMANSYAH
NIM. 20104944

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA
2025**

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA**

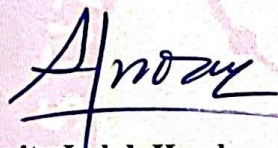
**ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, FASILITAS,
PROMOSI DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA DIDO'S CHICKEN DI KABUPATEN BONDOWOSO**

NAMA : ALDI FIRMANSYAH
NIM : 20104944
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
MATA KULIAH DASAR : MANAJEMEN PEMASARAN

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama

Dosen Pembimbing Asisten



Dr. Yuniyorita Indah Handayani, S.E, MBA.
NIDN: 0012056702



Hayatul Maspufah, S.P., M.M.
NIDN: 0713076903

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Institut Teknologi dan Sains Mandala

Ketua Program Studi Manajemen
Institut Teknologi dan Sains Mandala



Dr. Agustin H.P., M.M.
NIDN : 0717086201



Nely Supeni, S.E., M.M.
NIDN : 0722128103

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA**

**ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, FASILITAS,
PROMOSI DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA DIDO'S CHICKEN DI KABUPATEN BONDOWOSO**

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi pada:

Hari/Tanggal : Jum'at/01 Agustus 2025
Jam : 08.00 – 09.30 WIB
Tempat : Institut Teknologi dan Sains Mandala

Disetujui oleh Tim Penguji Skripsi:

Ahmad Sauqi, S.E., M.M.
Ketua Penguji

Hayatul Maspufah, S.P., M.M
Sekretaris Penguji

Dr. Yuniorita Indah H, S.E., M.BA
Anggota Penguji

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Institut Teknologi dan Sains Mandala

Ketua Program Studi Manajemen
Institut Teknologi dan Sains Mandala



Dr. Agustin H P, M.M.
NIDN : 0717086201



Nely Supeni, S.E., M.M.
NIDN : 0722128103

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA**

SURAT PERNYAATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aldi Firmansyah

NIM : 20104944

Program Studi : Manajemen

Mata Kuliah Dasar : Manajemen Pemasaran

Judul Tugas Akhir : **ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS
PRODUK, FASILITAS, PROMOSI DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
DIDO'S CHICKEN DI KABUPATEN BONDOWOSO**

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata di kemudian hari Skripsi ini terbukti hasil terbukti hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya siap menanggung risiko dibatalkannya karya ilmiah yang telah saya buat dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 11 Juni 2025

Yang menyatakan



**Aldi Firmansyah
NIM: 20104944**

MOTTO

وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِنْ شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ وَلَئِنْ كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ ﴿٧﴾

“Artinya: (Ingatlah) ketika Tuhanmu memaklumkan, “Sesungguhnya jika kamu bersyukur, niscaya Aku akan menambah (nikmat) kepadamu, tetapi jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), sesungguhnya azab-Ku benar-benar sangat keras.”

(Qs. Ibrahim:7)

“Jabatan tertinggi adalah menjadi dirimu sendiri, sebagaimana apa yang telah tuhan takdirkan saat menciptakanmu”

(Cak Nun)



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran allah swt atas kasih dan anugrahnya yang diberikan kepada penulis, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana S1 Manajemn Bisnis pada Minat Studi Manajemen di Institut Teknologi dan Sains Mandala, dengan judul **“ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, FASILITAS, PROMOSI DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA DIDO’S CHICKEN DI KABUPATEN BONDOWOSO”**.

Penulisan tidak berjalan sendiri dalam menyelesaikan skripsi ini tanpa doa, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Dr. Suwignyo Widagdo, S.E., M.M., M.P. selaku Rektor Institut Teknologi dan Sains Mandala.
2. Ibu Dr. Agustin HP, M.M. selaku Dekan Institut Teknologi dan Sains Mandala.
3. Ibu Nely Supeni, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberi semangat, dukungan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Yuniorita Indah Handayani, MBA Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk memeberikan saran, nasehat dan bimbingan kepada saya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Hayatul Masfufah, S.P., M.M. selaku dosen pembimbing Asisten yang dengan penuh perhatian dan kesabaran serta selalu memberi masukan dan bimbingan serta saran selama penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh civitas akademika ITS Mandala Jember yang memberikan saya ilmu dan pengalaman berharga selama menempuh pendidikan di ITS Mandala Jember.
7. Kepada Pemerintah Indonesia yang telah memberi saya kesempatan untuk berkuliah melalui program KIP-K.

Penulis menyadari penulisan dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna,

oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati diharapkan kritik dan saran yang bermanfaat dari para pembaca untuk mengisi kekurangan kekurangan yang ada. Oleh karena itu, penulis mohon maaf atas semua kekurangan dalam skripsi ini dan menerima dengan lapang hati segala bentuk kritik maupun saran yang memperbaiki. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah ilmu pengetahuan khususnya bagi peneliti dan bagi pembaca pada umumnya.

Terima kasih.

Jember, 11 Juni 2025

Yang menyatakan

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN SURAT PERNYAATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	vi
HALAMAN DAFTAR ISI	viii
HALAMAN DAFTAR TABEL	x
HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....	xi
HALAMAN RINGKASAN EKSEKUTIF	xii
HALAMAN ABSTRAK.....	xiv
HALAMAN <i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.5. Batasan Masalah.....	7
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian yang Relevan	8
2.2 Kajian Teori.....	23
2.2.1 Manajemen Pemasaran.....	23
2.2.2 Harga	28
2.2.3 Kualitas Produk.....	29
2.2.4 Fasilitas	30
2.2.5 Promosi	30
2.2.6 Lokasi.....	31
2.2.7 Kepuasan Pelanggan	31
2.3 Kerangka Konseptual	32

2.4	Hipotesis	32
BAB III		37
METODE PENELITIAN.....		37
3.1	Obyek dan Waktu Penelitian.....	37
3.1.1	Sejarah Dido's Chicken.....	37
3.1.2	Visi dan Misi.....	37
3.1.3	Struktur Organisasi	38
3.2	Populasi, Sampel dan Sampling	39
3.2.1	Populasi.....	39
3.2.2	Sampel.....	39
3.2.3	Sampling	40
3.3	Jenis Penelitian.....	41
3.4	Identifikasi Variabel	41
3.5	Definisi Operasional Variabel	41
3.6	Metode Pengumpulan Data	44
3.7	Metode Analisis Data	45
3.7.1	Uji Intrumen Data	45
3.7.2	Uji Asumsi Klasik.....	47
3.7.3	Analisis Regresi Linier Berganda	49
3.7.4	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	49
3.7.5	Uji Hipotesis	50
BAB IV		52
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		52
4.1	Hasil Penelitian.....	52
4.2	Analisis Hasil Penelitian	53
4.3	Interpretasi.....	76
BAB V.....		82
KESIMPULAN DAN SARAN.....		82
5.1	Kesimpulan.....	82
5.2	Implikasi	83
5.3	Saran	84
DAFTAR PUSTAKA		87
LAMPIRAN.....		91

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1	Instrumen Penelitian	42
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian Tahun 2024.....	54
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2024.....	54
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Umur Tahun 2024	55
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Pendidikan Tahun 2024.....	56
Tabel 4.5	Responden Berdasarkan Pekerjaan Tahun 2024.....	57
Tabel 4.6	Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Item Pernyataan Variabel Harga (X1).....	58
Tabel 4.7	Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Item Pernyataan Variabel Kualitas Produk (X2)	59
Tabel 4.8	Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Item Pernyataan Variabel Fasilitas (X3).....	60
Tabel 4.9	Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Item Pernyataan Variabel Promosi (X4).....	61
Tabel 4.10	Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Item Pernyataan Variabel Lokasi (X5)	62
Tabel 4.11	Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Item Pernyataan Variabel Kepuasan Pelanggan (Y1).....	63
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas.....	64
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabilitas.....	65
Tabel 4.14	Hasil Uji Normalitas	67
Tabel 4.15	Hasil Uji Multikolinearitas.....	68
Tabel 4.16	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	70
Tabel 4.17	Hasil Uji R^2	72
Tabel 4.18	Hasil Uji Hipotesis (Uji t)	73
Tabel 4.19	Uji F	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	32
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Dido's Chicken	38
Gambar 3.2 Usaha Dido's Chicken.....	38
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	68



RINGKASAN EKSEKUTIF

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya persaingan dalam industri kuliner, khususnya di tingkat usaha mikro kecil dan menengah (UMKM). Dido's Chicken sebagai salah satu UMKM di Kecamatan Wringin, Kabupaten Bondowoso, menghadapi tantangan dalam mempertahankan kepuasan dan loyalitas pelanggan di tengah persaingan yang semakin ketat. Faktor-faktor seperti harga, kualitas produk, fasilitas, promosi, dan lokasi dianggap sebagai elemen penting yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menguji sejauh mana kelima faktor tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dengan memahami pengaruhnya, Dido's Chicken diharapkan dapat mengembangkan strategi pemasaran yang lebih efektif dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Responden dalam penelitian ini adalah 60 pelanggan tetap yang telah membeli produk Dido's Chicken minimal dua kali. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu memilih responden berdasarkan kriteria tertentu. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh parsial maupun simultan dari variabel-variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan pelanggan. Validitas dan reliabilitas instrumen telah diuji dan menunjukkan hasil yang memadai untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga, kualitas produk, fasilitas, promosi, dan lokasi secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial, beberapa variabel seperti harga dan fasilitas memiliki pengaruh dominan terhadap tingkat kepuasan. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan sangat memperhatikan keterjangkauan harga dan kenyamanan fasilitas ketika menentukan kepuasan terhadap suatu produk atau layanan. Dido's Chicken dinilai memiliki keunggulan dalam beberapa aspek, namun tetap perlu melakukan perbaikan pada aspek-aspek tertentu agar dapat bersaing secara berkelanjutan. Temuan ini juga sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang

menekankan pentingnya elemen-elemen bauran pemasaran dalam meningkatkan kepuasan pelanggan UMKM kuliner.

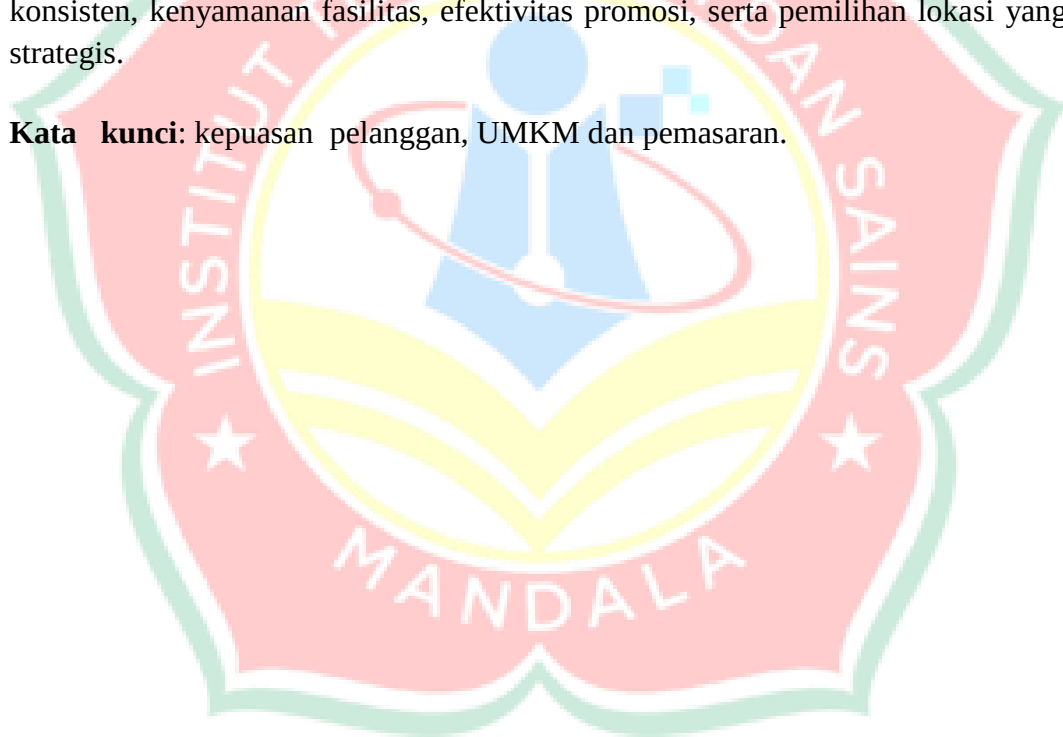
Berdasarkan hasil temuan tersebut, peneliti merekomendasikan agar Dido's Chicken meningkatkan konsistensi kualitas rasa dan tampilan produk, memperbaiki desain dan kebersihan tempat, serta memperluas jangkauan promosi digital. Selain itu, penetapan harga yang kompetitif perlu dipertimbangkan agar tetap terjangkau oleh berbagai segmen pelanggan. Lokasi yang strategis juga perlu didukung dengan penyediaan tempat parkir yang layak dan akses jalan yang mudah dijangkau. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi praktis bagi pelaku usaha kuliner skala kecil lainnya dalam mengelola bisnis berbasis kepuasan pelanggan. Lebih jauh lagi, penelitian ini juga berkontribusi terhadap pengembangan literatur di bidang manajemen pemasaran UMKM di Indonesia.



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga, kualitas produk, fasilitas, promosi, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada Dido's Chicken di Kecamatan Wringin, Kabupaten Bondowoso. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner kepada 60 responden yang merupakan pelanggan tetap Dido's Chicken. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh parsial maupun simultan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel—harga, kualitas produk, fasilitas, promosi, dan lokasi—berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial, beberapa variabel juga menunjukkan pengaruh yang signifikan. Temuan ini memberikan kontribusi penting bagi pengelolaan strategi pemasaran usaha kuliner skala UMKM dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini juga memberikan masukan praktis bagi pemilik Dido's Chicken untuk memperhatikan aspek harga yang kompetitif, kualitas produk yang konsisten, kenyamanan fasilitas, efektivitas promosi, serta pemilihan lokasi yang strategis.

Kata kunci: kepuasan pelanggan, UMKM dan pemasaran.



ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of price, product quality, facilities, promotion, and location on customer satisfaction at Dido's Chicken in Wringin District, Bondowoso Regency. A quantitative approach was employed using a survey method through questionnaires distributed to 60 respondents who are regular customers of Dido's Chicken. Data were analyzed using multiple linear regression to determine both partial and simultaneous effects of the independent variables on customer satisfaction. The results show that all variables—price, product quality, facilities, promotion, and location—have a significant simultaneous effect on customer satisfaction. Partially, several variables also demonstrate significant influence. These findings provide valuable insights for managing marketing strategies in small culinary businesses (SMEs) to enhance customer satisfaction and loyalty. Moreover, the study offers practical recommendations for Dido's Chicken to focus on competitive pricing, consistent product quality, comfortable facilities, effective promotional strategies, and strategic location choices.

Keywords: customer satisfaction, UMKM, and marketing.

