

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
GEPREK *GOLD CHICK* LOWOKWARU**

SKRIPSI



OLEH :

SALMAN ALFARISI NOVIYANTO

201710160311281

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA GEPREK GOLD CHICK LOWOKWARU

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Salman Alfarisi Noviyanto
NIM : 201710160311281
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 20 Juli 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I : Dr. Rahmad Wijaya, S.E., M.M.
Pembimbing II : Baroya Mila Shanty, S.E., M.M.
Penguji I : Drs. Noor Azis, M.M.
Penguji II : Chalimatuz Sa'diyah, S.E., M.M.

1. 
2. 
3. 
4. 

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Ketua Program Studi,

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA GEPREK GOLD CHICK LOWOKWARU**

Oleh :

Salman Alfarisi Noviyanto
201710160311281

Diterima dan disetujui
pada tanggal 20 Juli 2024

Pembimbing I,


Pembimbing II,


Dr. Rahmad Wijaya, S.E., M.M.


Baroya Mila Shanty, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,


Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.


Dr. Nurul Asfiah, M.M.

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Salman Alfarisi Noviyanto
NIM : 201710160311281
Program Studi : Manajemen
Email : salmanboys081199@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (plagiarism) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 12 Agustus 2024

Yang membuat Pernyataan



Salman Alfarisi Noviyanto

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA GEPREK GOLD CHICK
LOWOKWARU**

Salman Alfarisi Noviyanto

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Malang

Jl. Raya Tlogomas No.246, Malang, Jawa Timur

Email: salmanboys081199@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada geprek *gold chick* lowokwaru. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian deskriptif. Pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan nonprobability sampling dengan jenis purposive sampling sebanyak 180 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dengan melakukan survey melalui pertanyaan yang telah dibuat dalam bentuk kuesioner. Hasil analisis dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada geprek *gold chick* lowokwaru, artinya bahwa dengan adanya perubahan kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga maka kepuasan pelanggan pada geprek *gold chick* lowokwaru juga akan mengalami peningkatan.

Kata kunci: Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA GEPREK GOLD CHICK
LOWOKWARU**

Salman Alfarisi Noviyanto

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Malang

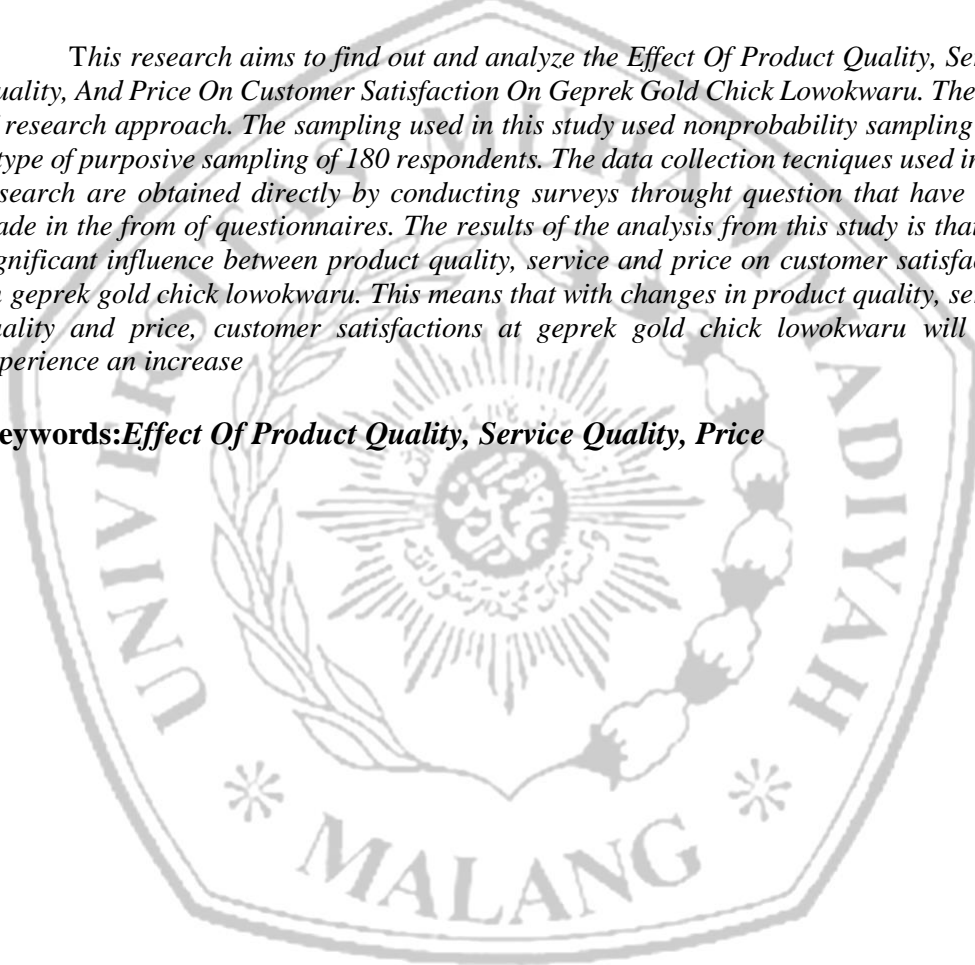
Jl. Raya Tlogomas No.246, Malang, Jawa Timur

Email: salmanboys081199@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to find out and analyze the Effect Of Product Quality, Service Quality, And Price On Customer Satisfaction On Geprek Gold Chick Lowokwaru. The type of research approach. The sampling used in this study used nonprobability sampling with a type of purposive sampling of 180 respondents. The data collection techniques used in this research are obtained directly by conducting surveys through questionnaires that have been made in the form of questionnaires. The results of the analysis from this study is that there is a significant influence between product quality, service and price on customer satisfaction on geprek gold chick lowokwaru. This means that with changes in product quality, service quality and price, customer satisfactions at geprek gold chick lowokwaru will also experience an increase

Keywords:*Effect Of Product Quality, Service Quality, Price*



KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan ridhonya semata, saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Geprek Gold Chick Lowokwaru*”**. Tidak lupa shalawat beserta salam semoga terlimpahkan pada Nabi Besar, Nabi Muhammad SAW, kepada keluarga, pengikutnya hingga akhir zaman, *Aamiin Ya Rabbal 'Alaamiin*.

Maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana Manajemen, Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang. Selama studi dan dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis telah memperoleh bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah S.W.T atas segala kemudahan serta petunjuk yang diberikan selama pengerjaan tugas akhir ini
2. Kepada kedua orang tua saya alm. Bapak Daut dan Ibu Tietiek Hamsiyati tercinta yang telah memberikan semangat, dukungan serta selalu mendoakan saya. Tidak lupa juga terima kasih kepada saudara saya Ach Nurul Holis Noviyanto yang telah memberikan dukungannya
3. Prof. Dr. Nazaruddin Malik, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang
4. Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang dan Dr. Nurul Asfiah, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang.
5. [Dr.](#) Rahmad Wijada, SE.M.M yang selalu memberikan motivasi ketika berada di titik terendah.
6. Dra. Baroya Mila Shanty, M.M selaku Dosen Pembimbing saya
7. Dr. Ratih Juliati, M.Si. dan Dra. Erna Retna Rahadjeng, M.M. yang telah bersedia meluangkan waktu yang cukup panjang untuk membimbing, mengoreksi,

memberikan arahan serta saran dan masukan yang sangat bermanfaat guna penyusunan skripsi ini.

8. Dr. Rahmad Wijaya, S.E., M.M. selaku dosen wali kelas Manajemen F angkatan 2017.
9. Bapak/Ibu dosen program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan dan pengalamannya.
10. Responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian dan semua pihak yang tidak disebutkan satu persatu.

Kepada mereka semua, hanya ucapan terima kasih dan doa tulus yang dapat saya berikan dan saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya mendapatkan balasan yang lebih dan tercatat sebagai amal ibadah yang tiada ternilai.

Aamiin

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangan, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkan, semoga bermanfaat dan bernilai ibadah. Kritik dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya tulis saya selanjutnya. Sekian dan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Malang, 05 Agustus 2024

Salman Alfarisi Noviyanto

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	9
A. Landasan Teori.....	9
1. Model Perilaku konsumen	9
2. Kepuasan Pelanggan	13
3. Kualitas Produk	15
4. Kualitas Pelayanan	17
5. Harga	21
B. Penelitian Terdahulu	23
C. Kerangka Pikir	27
D. Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Lokasi Penelitian	32
B. Populasi dan Sampel	32
C. Tehnik Pengambilan Data	34

D. Definisi Operasional Variabel	35
E. Instrumen Penelitian	36
1. Uji Validitas	36
2. Uji Reliabilitas	38
3. Uji Asumsi Klasik	44
4. Teknik Analisis Data	45
5. Uji Hipotesis	46
F. Uji Asumsi Klasik	40
G. Metode Analisis Data	41
H. Uji Hepotesis.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Karakteristik Responden	45
1. Tingkat Usia Responden	45
2. Jenis Kelamin Responden	46
3. Tingkat Pendidikan Terakhir Responden	46
B. Hasil Instrumen Penelitian	47
1. Hasil Uji Validitas	47
2. Hasil Uji Reliabilitas	49
C. Hasil Uji Asumsi Klasik	50
1. Hasil Uji Normalitas	50
2. Hasil Uji Multikoleniaritas	51
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	52
D. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	53
1. Nilai Koefisien Determinasi.....	53
2. Regresi Linier Berganda	54
E. Hasil	56
1. Pengujian Pertama (uji t)	56
2. Pengujian Kedua (uji f)	58
F. Pembahasan	59

1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Geprek <i>Gold Chick</i> Lowokwaru.....	59
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Geprek <i>Gold Chick</i> Lowokwaru Malang	60
3. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Geprek <i>Gold Chick</i> Lowokwaru Malang	61
4. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Geprek <i>Gold Chick</i> Lowokwaru	62
5. Diantara Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Yang Mana Lebih Dominan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Geprek <i>Gold Chick</i> Lowokwaru.....	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Menu Geprek <i>Gold Chick</i> Lowokwaru	4
Tabel 1.2 Ulasan Geprek <i>Gold Chick</i> Lowokwaru.....	5
Tabel 1.3 Ulasan Google Geprek <i>Gold Chick</i> Lowokwaru	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Instrumen Sekala Likert.....	34
Tabel 3.2 Definisi Operasional	35
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas	37
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas	39
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	46
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	47
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas Data	50
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Multikoleniaritas	52
Tabel 4.8 Nilai Koefisien Determinasi (R^2)	53
Tabel 4.9 Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	54
Tabel 4.10 Perbandingan Antara Nilai T Hitung Dengan T Tabel	56
Tabel 4.11 <i>Standardized Coeficient</i> Beta	58
Tabel 4.12 Hasil Uji F	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen Menurut Assael	9
Gambar 2.2 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	11
Gambar 2.3 Kerangka Pikir	27
Gambar 4.1 <i>Scatter Plot</i>	51
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	52



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Uji Coba 30 Responden	71
Lampiran 2 Uji Regresi	84
Lampiran 3 Uji Validitas	88
Lampiran 4 Uji Reliabilitas	93
Lampiran 5 Kueioner Penelitian	97



DAFTAR PUSTAKA

- A shimp, & Terence. (2003). Periklanan Promosi & Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu. *Jakarta :Erlangga*.
- Agustin, I., Azhad, M. N., & Santoso, B. (2019). Product Diversity, Atmosfer Kafe Dan Harga Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Warung Kopi Cak Wang Banyuwangi. *Jurnal Penelitian Ipteks Vol. 4 No. 1*, 63-78.
- Aldilla, R., & Lubis, F. (2022). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Ayam Geprek Dower Pekanbaru). *Management Studies And Entrepreneurship Journal*.
- Amrullah, & Romal, A. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Honda Beat. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 1-15.
- Anggipora, M. P. (2002). *Dasar Dasar Pemasaran*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Aria, M., & Atik, L. I. (2018). Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal. *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol). Vol.1*.
- Arista, E. D., & Tri Astuti, S. R. (2011). Analisis Pengaruh Iklan, Kepercayaan Merek, dan Citra Merek terhadap Minat Beli Konsumen. *ISSN 1693-928X*, 37-45.
- Assael, H. (2001). *Consumer Behavior edisi ke enam*. New York: Thomson Learning.
- Bintarti, S. (2015). Metodologi Penelitian Ekonomi Manajemen. *Mitra Wacana Media.Jakarta*.
- Bitner, M. J., & Zeithaml, V. (1996). *Services Marketing*. New York: McGraw-Hill.
- Brown, W., Iverson, B., Anslyn, E., & Foote, C. (2012). Organic Chemistry. *Ed USA: Cole Cengage Learning*, 744,748-749.
- Eski, A., & Yafiz, M. (2022). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN SISTEM PENYERAHAN SANTUNAN PT JASA RAHARJA PERWAKILAN TK.I MEDAN. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 1(6), , 647–652.
- Fadli, U. M. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN SAUNG ENDAH KARAWANG. *Value Journal of Management and Business Vol. 2 No. 1*, 208-216.
- Garvin, D. A. (1987). Competing on the Eight Dimensions of Quality. *Harvard Business Review*, 87603, 17, 50–51.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Universitas Dipenogoro.

- Ginting, F. F. (2021). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRICE DISCOUNT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA REDDOORZ NEAR MIKIE HOLIDAY.*, 8-29.
- Habibah, U., & Sumiati. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kosmetik Wardah Di Kota Bangkalan Madura". *Jurnal Ekonomi Dab Bisnis (JEB)*17. Vol.1, No.1,, 31-48.
- Imsar, Marliyah, & Harahap, F. H. (2021). STRATEGI PEMASARAN WARUNG KOPI DI KOTA MEDAN DENGAN GAME THEORY. *HUMAN FALAH: Volume 8*.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Iskandar, P. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Jasa Transportasi PT.Tara Megah Muliatama (Taksi Gemah Ripah) Di kota Bandung*. Bandung: Universitas Telkom.
- Istiyanto, B., & Nugroho, L. (2017). Analisis Pengaruh Brand Image, Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Mobil (Studi Kasus Mobil LCGC di Surakarta). *ISSN :2549-6018 Vol 12, No 1*, 1-8.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kotler, P. (2008). *Manajemen Pemasaran, . Edisi Millenium diterjemahkan Benyamin Molan PT. Prenhallindo: Jakarta*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2000). *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*. Jakarta: Jakarta Prebalindo.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1. Edisi ke-12 Alih Bahasa Bob Sabaran*. Jakarta: Jakarta Erlangga.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2015). *Marketing Introducing Prentice Hall Twelfth Edition*. England: Pearson Education, Inc.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran Edisi Millenium*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management 15th Edition New*. New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mankiw, N. G. (2012). *Principle of Micro Economic. Jilid 1, Edisi Asia Jakarta : Salemba Empat*.
- Nangoi. (2004). *Pemberdayaan Di Era Ekonomi Pengetahuan*. Jakarta: PT. Gramedia.

- Nasution, M. N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu : Total Quality Management. Edisi kedua.*
- Orville, M. J., Larreche, J. C., & Boyd, H. W. (2005). *Manajemen Pemasaran Suatu Pendekatan Strategis Dengan Orientasi Global. Jakarta : Erlangga.*
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". Journal of Retailing. Vol 64 (1) pp, 12-37.*
- Polla, F. C., Mananeke, L., & Taroreh, R. N. (2018). *ANALISIS PENGARUH HARGA, PROMOSI, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PT. INDOMARET MANADO UNIT JALAN SEA. Jurnal EMBA, 3068 – 3077.*
- Pradana, D., Hidayah, S., & Rahmawati. (2017). *Pengaruh Harga Kualitas Produk Dan Citra Merek Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Motor. KINERJA Volume 14 (1), 16--23.*
- Ratri, Anissa, M., & Ari, C. (2017). *Pengaruh Size, Likuiditas, Profitabilitas, Risiko Bisnis dan Pertumbuhan Penjualan Terhadap Struktur Modal Pada Sektor Industri Properti. Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB). Vol.12. No.1.*
- Riyono, & Budiharjo, G. E. (2016). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, dan Brand Image terhadap Keputusan Pembelian Produk Aqua di Kota Pati. Jurnal STIE Semarang. Vol. 8 No. 2.*
- Rizan, M., Handayani, K. L., & RP, A. K. (2013). *PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI BANDING KONSUMEN INDOMIE DAN MIE SEDAAP. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) | Vol. 1, 2015.*
- Rondonuwu, F. A., Rumawas, W., & Asaloei, S. (2018). *Pengaruh Work-life Balance Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Sintesa Peninsula Manado . JURNAL ADMINISTRASI BISNIS vol 7 no. 2, 30–39.*
- Runtunuwu, J. G., Oroh, S., & Taroreh, R. (2014). *PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA CAFE DAN RESTO CABANA MANADO. Jurnal EMBA Vol.2 No.3, 1803-1813.*
- Sabarguna, B. S. (2004). *Sistem Bantu Keputusan Untuk Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.*
- Sangadji, Sopiha, & Mamang, E. (2013). *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian. CV. Andi Offset , .*
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Yogyakarta: Graha Ilmu.*
- Sekaran, Uma, & Roger, B. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian. Salemba Empat, Jakarta Selatan 12610.*

- Siagian, & Sondang P. (2004). Prinsip-prinsip Dasar Manajemen Sumber Daya Manusia. Penerbit Binarupa Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. (2012). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung : ALFABETA.
- Sujadi, D., Pratama, I. A., & Antari, N. S. (2023). PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KOPIKOTA BALI. *Relasi : Jurnal Ekonomi*, Vol. XIX, No. 1, 169-177.
- Supranto, & Johannes. (1997). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Termasuk Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja. , *USAHAWAN NO. 05 TH XXVI MEI* , 26-29.
- Tjiptono. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, & Fandy. (2005). *Pemasaran Jasa, Indikator Kepuasan Pelanggan*. Malang: Bayumedia.
- Widarjono, A. (2010). Analisis Statistika Multivariat Terapan. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Wijaya, C. V. (2017). PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DEPOT MADIUN MASAKAN KHAS BU RUDY. *AGORA Vol. 5, No. 1,* 1-10.
- Yafie, A. S., Suharyono, & Abdillah, Y. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada pelanggan Food and Beverage 8 Oz Coffee Studio Malang). *Journal article // Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*.

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA GEPREK GOLD CHICK LOWOKWARU

ORIGINALITY REPORT



PRIMARY SOURCES

1	Submitted to St. Ursula Academy High School Student Paper	12%
2	eprints.umm.ac.id Internet Source	5%
3	repository.usd.ac.id Internet Source	3%
4	id.123dok.com Internet Source	2%

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%