



UNIVERSITAS KUTAI KARTANEGARA

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA SERTA BUKTI
FISIK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA USAHA
KULINER WARUNG MBOK ENDANG DI
TENGGARONG SEBERANG**

SKRIPSI

WIDYA KARTIKA
NPM. 210214986

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
TENGGARONG
2025**



UNIVERSITAS KUTAI KARTANEGARA

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA SERTA BUKTI
FISIK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA USAHA
KULINER WARUNG MBOK ENDANG DI
TENGGARONG SEBERANG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (Strata – 1)
Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara

WIDYA KARTIKA
NPM. 210214986

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
TENGGARONG
2025**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar- benarnya, bahwa sepanjang sepengetahuan saya didalam naskah skripsi dengan judul :

“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA SERTA BUKTI FISIK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA USAHA KULINER WARUNG MBOK ENDANG DI TENGGARONG SEBERANG”

Tidak terdapat karya ilmiah yang diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik di Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini serta disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur – unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan serta gelar akademik yang telah saya peroleh (SM) dibatalkan, serta diproses dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Tenggarong, 04 Maret 2025

Yang membuat pernyataan,



Widya Kartika

NPM : 210214986

HALAMAN PENGESAHAN

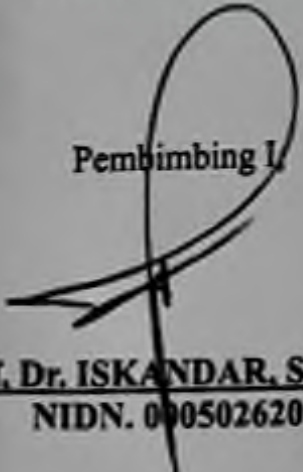
Proposal ini diajukan oleh :

Nama : Widya Kartika
NPM : 210214986
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Universitas : Kutai Kartanegara
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Serta Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Usaha Kuliner Warung Mbok Endang Di Tenggarong Seberang

Telah berhasil dipertahankan dihadapan dewan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara.

MENYETUJUI,

Pembimbing I,


Prof. Dr. ISKANDAR, SE, M.Si
NIDN. 0005026201

Pembimbing II,


HERU SUPRIYANTO, SE, M.Si
NIDN. 0013097001

Ditetapkan di : Tenggarong
Tanggal : 29 November 2025

Ketua Program Studi Manajemen,


ALI AKBAR, SE, M.Si
NIDN. 1110117701



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Widya Kartika
NPM : 210214986
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

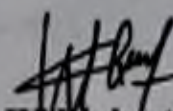
Demi membangun ilmu pengetahuan, menyetujui, dan memberikan kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara Hak Bebas Royalti (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

"PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA SERTA BUKTI FISIK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA USAHA KULINER WARUNG MBOK ENDANG DI TENGGARONG SEBERANG"

Dengan pemberian hak ini Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara, sekaligus berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/penciptanya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tenggarong, 04 Maret 2025



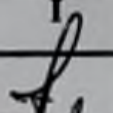
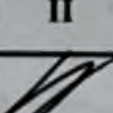
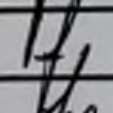
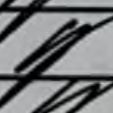
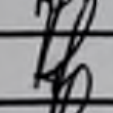
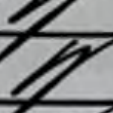
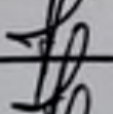
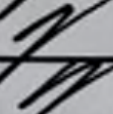
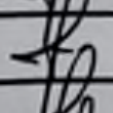
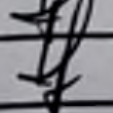
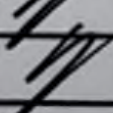
Widya kartika
NPM : 210214986

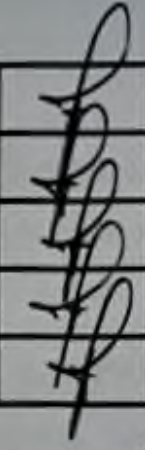
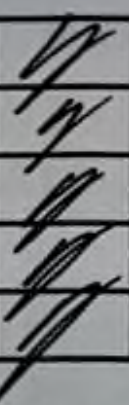
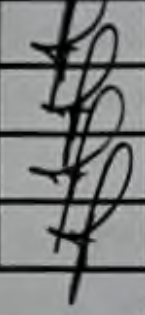
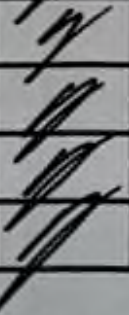
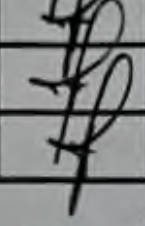
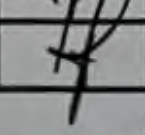
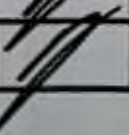
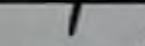
NAMA PTS : UNIVERSITAS KUTAI KARTANEGARA

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS

JADWAL KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

1. NAMA MAHASISWA : WIDYA KARTIKA
2. N.P.M : 210214986
3. PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
4. KONSENTRASI : MANAJEMEN
5. JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA
SERTA BUKTI FISIK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA USAHA KULINER
WARUNG MBOK ENDANG DI TENGGARONG
SEBERANG
6. DOSEN PEMBIMBING : I. Prof. Dr. ISKANDAR, SE, M.Si
: II. HERU SUPRAPTO, SE, M.Si
7. TANGGAL PENGAJUAN : 22 NOVEMBER 2024
RANCANGAN SKRIPSI
8. JADWAL KONSULTASI

Tgl/Bln/Thn	Paraf		Keterangan
	Pembimbing		
	I	II	
22-11-2024			Pengajuan rancangan skripsi
28-11-2024			Rancangan skripsi disetujui fakultas
05-12-2024			S.K pembimbing diterbitkan
02-01-2025			Memulai penulisan skripsi
15-02-2025			Konsultasi bab I,II,III pada pembimbing II
22-02-2025			Konsultasi bab I,II,III pembimbing I
16-03-2025			Seminar proposal
07-07-2025			Revisi seminar proposal
07-08-2025			S.K mengadakan penelitian dikeluarkan

09-08-2025			Penelitian & penulisan hasil penelitian
29-09-2025			Konsultasi bab IV,V,VI pada pembimbing II
07-10-2025			Konsultasi bab IV,V,VI pada pembimbing I
01-11-2025			Mengikuti seminar hasil penelitian
29-11-2025			Mengikuti Ujian pendadaran / ujian skripsi

9. TANGGAL SELESAI PENULISAN

SKRIPSI

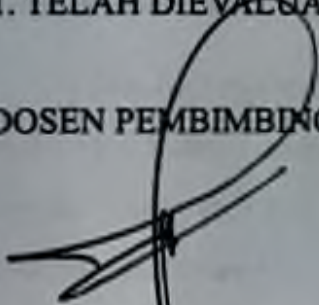
: 29 November 2025

10. KETERANGAN

: LULUS

11. TELAH DIEVALUASI/DIUIJI DENGAN NILAI : A

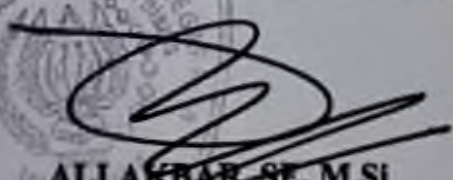
DOSEN PEMBIMBING I,


Prof. Dr. ISKANDAR, SE, M.Si
 NIDN. 0005026201

DOSEN PEMBIMBING II,


HERU SUPRPTO, SE, M.Si
 NIDN. 0023097001

MENGETAHUI,
 KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 UNIVERSITAS KUTAI KARTANEGARA


ALI AKBAR, SE, M.Si
 NIK. 41027 1015 101177



**PANITIA PELAKSANA SEMINAR SKRIPSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

STATUS TERAKREDITASI NOMOR : 533/DE/A.5/AR.10/VI/2023 Tanggal, 18 Juli 2023
Jalan Gunung Kombeng No.27 Telp : 661821 – 661822 PO Box 133 Tenggarong Kalimantan Timur
Website : Febis.unikarta.ac.id

BERITA ACARA UJIAN AKHIR SKRIPSI

Panitia Ujian Pendadaran Skripsi Mahasiswa Tahap Akhir Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara Tenggarong, telah melaksanakan Ujian Pendadaran Skripsi Mahasiswa pada hari Sabtu, 29 Nopember 2025 di Kampus Universitas Kutai Kartanegara Tenggarong dengan mengingat :

1. Pedoman Penyelenggaraan Akademik (PPA) Universitas Kutai Kartanegara Tahun 2022;
2. Pedoman Penyelenggaraan Akademik (PPA) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Tahun 2022;
3. Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi Nomor : FEBIS.7.2/204-108-SK.D/IX/2022, 26 September 2022, tentang Pedoman Teknis Penulisan Tugas Akhir Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara;
4. Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Nomor 157/FEBIS-01-SK/VII/2024, 11 Juli 2024, tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Seminar Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara;

MEMPERHATIKAN : 1. Hasil Seminar 1 (satu) dan 2 (dua);
2. Jawaban dan Sanggahan yang diberikan selama ujian;
3. Nilai Hasil Ujian yang dicapai dalam ujian.

Dengan Susunan Anggota Penguji :

No.	Nama Penguji	Tanda Tangan
1.	Prof. Dr Iskandar, SE., M.Si	1.
2.	Nilam Anggar Sari, SE., M.Si	2.
3.	Heru Suprpto, SE. M.Si	3.

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN :
NAMA : WIDYA KARTIKA
NPM : 210214986
FAKULTAS / JURUSAN : EKONOMI DAN BISNIS / MANAJEMEN
KONSENTRASI : MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA SERTA BUKTI FISIK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA USAHA KULINER WARUNG MBOK ENDANG DI TENGGARONG
DINYATAKAN : A (LULUS)
IPK : 3.82
PREDIKAT LULUSAN : DENGAN PUJIAN

Panitia Ujian Akhir Skripsi

Ketua,

Ali Aris SE, M.Si
NIK : 11207 1015 101177

Sekretaris,

Diah Nunik Puji Astuti SE
NIK : 99 0108 208 200286



YAYASAN KUTAI KARTANEGARA
(AKTE NOTARIS NOMOR : 46, Tanggal 09 Februari 2011)
UNIVERSITAS KUTAI KARTANEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

STATUS TERAKREDITASI NOMOR : 533/DE/A.5/AR.10/VII/2023 tanggal 18 Juli 2023
Jalan Gunung Kombeng No. 27 Telp. 661821, 661822 PO. Box 133 Tenggarong Kalimantan Timur
e-mail : febis@unikarta.ac.id website : febis.unikarta.ac.id

LEMBARAN REVISI SEMINAR PROPOSAL

NAMA : Widya Kartika
NPM : 210214986
FAKULTAS / JURUSAN : Ekonomi Dan Bisnis / Manajemen
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Serta Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Usaha Kuliner Warung Mbok Endang Di Tenggarong Seberang

No.	Nama Penguji	Revisi Perbaikan	Tanda Tangan
1.	Prof. Dr. Iskandar, SE, M.Si	1). Hipotesis	1.....
2.	Heru Suprpto, SE, M.Si	1). Tambahkan di latar belakang tentang kondisi kepuasan / ketidakpuasan 2). Tambahkan dalam bab 2 - faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen - tambahkan teori hubungan antara x dan y 3). Teknik pengumpulan data 4). kuisisioner	2.....
3.	Nilam Anggar Sari, SE, M.Si	1). Abstrak + Ringkasan	3.....
4.	Johansyah, SE, MM	1). Pendahuluan di pustaka 2). Peneliti terdahulu di perbaiki 3). Redaksional penulisan	4.....

Tenggarong, 16 Mei 2025



YAYASAN KUTAI KARTANEGARA
(AKTE NOTARIS NOMOR : 46, Tanggal 09 Februari 2011)
UNIVERSITAS KUTAI KARTANEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

STATUS TERAKREDITASI NOMOR : 533/DE/A.5/AR.10/VII/2023 tanggal 18 Juli 2023
Jalan Gunung Kombeng No. 27 Telp. 661821, 661822 PO. Box 133 Tenggarong Kalimantan Timur
e-mail : febis@unikarta.ac.id website : febis.unikarta.ac.id

LEMBARAN REVISI SEMINAR HASIL

NAMA : Widya Kartika
NPM : 210214986
FAKULTAS / JURUSAN : Ekonomi Dan Bisnis / Manajemen
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Serta Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Usaha Kuliner Warung Mbok Endang Di Tenggarong Seberang

No.	Nama Penguji	Revisi Perbaiki	Tanda Tangan
1.	Prof. Dr. Iskandar, SE.,M.Si	1). Tambahkan pembahasan 2). Kesimpulan	1.
2.	Heru Suprpto, SE.,M.Si	1). Uji normalitas di perbaiki 2). Pembahasan di perbanyak	2.
3.	Nilam Anggar Sari, SE.,M.Si	1). Tambahkan pembahasan 2). Kesimpulan	3.
4.	Johansyah, SE.,MM	1). Kerangka pikir di perbaiki di sesuaikan dasar teori 2). Tata cara penulisan	4.

Tenggarong, 1 November 2025

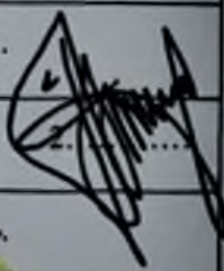


YAYASAN KUTAI KARTANEGARA
(AKTE NOTARIS NOMOR : 46, Tanggal 09 Februari 2011)
UNIVERSITAS KUTAI KARTANEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

STATUS TERAKREDITASI NOMOR : 533/DE/A.5/AR.10/VII/2023 tanggal 18 Juli 2023
Jalan Gunung Kombeng No. 27 Telp. 661821, 661822 PO. Box 133 Tenggarong Kalimantan Timur
e-mail : febis@unikarta.ac.id website : febis.unikarta.ac.id

LEMBARAN REVISI UJIAN AKHIR SKRIPSI

NAMA : Widya Kartika
NPM : 210214986
FAKULTAS / JURUSAN : Ekonomi Dan Bisnis / Manajemen
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Serta Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Usaha Kuliner Warung Mbok Endang Di Tenggarong Seberang

No.	Nama Penguji	Revisi Perbaiki	Tanda Tangan
1.	Prof. Dr. Iskandar, SE.,M.Si	1). Tidak ada revisi	1..... 
2.	Heru Suprpto, SE.,M.Si	1). Perbaiki Ringkasan	2..... 
3.	Nilam Anggar Sari, SE.,M.Si	1). Tidak ada revisi	3..... 

Tenggarong, 29 November 2025



RIWAYAT HIDUP

Widya Kartika, lahir di Separi, Tenggarong Seberang pada tanggal 28 Januari 2002 Merupakan anak ke tujuh dari tujuh bersaudara dari pasangan Bapak Tugimin dan Ibu Hanisah.

Memulai pendidikan formal di Sekolah Dasar Negeri (SDN 004) Separi Tenggarong Seberang lulus pada tahun 2015 dan melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama (SMP SPT) Separi Tenggarong Seberang pada tahun 2015 dan lulus pada tahun 2018. Setelah itu melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Kejuruan Yayasan Pendidikan Kutai (SMK-YPK) Tenggarong pada tahun 2018 dan lulus pada tahun 2021.

Penulis melanjutkan pendidikan pada Perguruan Tinggi Swasta di Universitas Kutai Kartanegara pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis pada tahun 2021 dengan program studi S1 Manajemen Reguler dan mengambil konsentrasi Manajemen Pemasaran.

Tenggarong, 04 Maret 2025

Peneliti,

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, dengan segala puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas Rahmat dan Nikmat-Nya yang telah dilimpahkan kepada peneliti. Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW junjungan kita, yang telah memberikan inspirasi dan motivasi lewat perjalanan hidupnya yang mulia, sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal dengan judul “**Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Serta Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Usaha Kuliner Warung Mbok Endang Di Tenggara Seberang**”.

Penelitian proposal ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Perguruan Tinggi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara Tenggara. Dalam penyusunan proposal ini, peneliti telah banyak menerima masukan dari berbagai pihak. Karena itu kasih dan pengharapan setinggi-tingginya terutama kepada:

1. Rektor Universitas Kutai Kartanegara Tenggara yang telah memberi kesempatan kepada peneliti untuk menempuh pendidikan di Universitas Kutai Kartanegara Tenggara.
2. Dekan dan Wakil Dekan I, II dan III, Dosen dan Staf Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara Tenggara yang banyak memberikan tambahan ilmu kepada peneliti sejak dibangku kuliah.
3. Bapak Prof. Dr. Iskandar, SE, M.Si selaku dosen pembimbing I dan Bapak Heru Suprpto, SE, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan pengarahan dan petunjuk serta bimbingan kepada peneliti selama penyusunan proposal ini.
4. Pemilik Warung Mbok Endang di Tenggara Seberang yang membantu dan memberikan data-data yang berkaitan dengan penyusunan Skripsi ini.
5. Kepada orang tua, dan seluruh sanak saudara tercinta yang telah banyak memberikan motivasi kepada peneliti selama menempuh pendidikan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara.
6. Rekan mahasiswa dan mahasiswi yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan berupa dukungan moril serta pendapat atau saran yang sangat berguna sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal ini.

Semoga segala bantuan dari berbagai pihak baik berupa moril maupun materiil mendapatkan balasan pahala yang sesuai dari Allah SWT, amin.

Tenggarong, November 2024

Peneliti,

RINGKASAN

Widya Kartika, 2025. Judul skripsi “ Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Serta Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Usaha Kuliner Warung Mbok Endang Di Tenggarong Seberang “. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara Di Bawah Bimbingan Bapak Prof, Dr. Iskandar, SE, M.Si Dan Bapak Heru Suprpto, SE, M.Si.

Tujuan dari Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel kualitas produk, harga, dan bukti fisik terhadap tingkat kepuasan konsumen pada usaha kuliner Warung Mbok Endang Di Tenggarong Seberang. Populasi dalam penelitian ini diambil dari konsumen pembeli pada Warung Mbok Endang Di Tenggarong Seberang. Populasi dalam penelitian ini diambil dari konsumen pembeli Pada Warung Mbok Endang Di Tenggarong Seberang selama seminggu sebanyak 280 orang. Sampel penelitian ini adalah 74 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah populasi terbatas. Penelitian ini menggunakan alat analisis data regresi linear berganda yang menggunakan software SPSS.

Hasil penelitian ini hipotesis pertama “variabel kualitas produk, harga dan bukti fisik berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen“ diterima. hipotesis kedua bahwa “ variabel kualitas produk secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen” diterima. hipotesis ketiga “ variabel harga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen” diterima. hipotesis keempat bahwa “ variabel bukti fisik secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen” diterima. Pada penelitian ini, terlihat nilai koefisien b variabel harga berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen sehingga hipotesis kelima “ kualitas produk berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen” ditolak.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Bukti Fisik dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Widya Kartika, 2025. Thesis title “The Effect of Product Quality and Price and Physical Evidence on Consumer Satisfaction at Warung Mbok Endang Culinary Business in Tenggara Seberang”. Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Kutai Kartanegara University Under the Guidance of Prof. Dr. Iskandar, SE, M.Si and Mr. Heru Suprpto, SE, M.Si.

The purpose of this study was to examine the influence of product quality, price, and physical evidence variables on customer satisfaction at Warung Mbok Endang’s culinary business in Tenggara Seberang. The population in this research consisted of consumers who made purchases at Warung Mbok Endang in Tenggara Seberang. was taken from consumer buyers at Warung Mbok Endang in Tenggara Seberang for a week as many as 280 people. The sample of this study was 74 people. The sampling technique used is limited population. This study uses multiple linear regression data analysis tools using spps software.

The results of this study show that the first hypothesis, "the variables of product quality, price, and physical evidence simultaneously affect consumer satisfaction," is accepted. The second hypothesis, that "the product quality variable partially affects consumer satisfaction," is accepted. The third hypothesis, "the price variable partially affects consumer satisfaction," is accepted. The fourth hypothesis, that "the physical evidence variable partially affects consumer satisfaction," is accepted. In this study, it was observed that the coefficient value of the price variable has the most dominant effect on consumer satisfaction, so the fifth hypothesis, "product quality has the most dominant effect on consumer satisfaction," is rejected.

Keywords: Product Quality, Price, Physical Evidence, and Consumer Satisfaction

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
JADWAL KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI	v
RIWAYAT HIDUP.....	vii
UCAPAN TERIMA KASIH	viii
ABSTRAK/RINGKASAN	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Sistematika Penulisan	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.1.1. Jonathan J.J. Mentang	8
2.1.2. Gracia Sekartaji.....	8
2.1.3. Juwanto	9
2.1.4. Muhammad Ridwan.....	10
2.1.5. Servina Niis Lisu.....	10
2.1.6. Winda Ariani.....	10
2.1.7. Hanry setiawan.....	11
2.2 Landasan Teori	
2.2.1. Konsep Manajemen	
2.2.1.1. Pengertian Manajemen	11
2.2.1.2. Fungsi Manajemen.....	12
2.2.2. Konsep Manajemen Pemasaran	
2.2.2.1. Pengertian Manajemen Pemasaran	15
2.2.2.2. Fungsi Manajemen Pemasaran	16
2.2.3. Konsep Kepuasan Konsumen	
2.2.3.1. Pengertian Kepuasan Konsumen	17
2.2.3.2. Jenis Kepuasan Konsumen	19
2.2.3.3. Pengukuran Kepuasan Konsumen	20
2.2.4. Konsep Kualitas Produk	
2.2.4.1. Pengertian Kualitas Produk	23
2.2.4.2. Indikator Kualitas Produk.....	25
2.2.5. Konsep Harga	

2.2.5.1	Pengertian Harga.....	26
2.2.5.2	Indikator Harga	27
2.2.6.	Konsep Bukti Fisik	
2.2.6.1.	Pengertian Bukti Fisik (<i>Physical Evidence</i>) ...	29
2.2.6.1.	Indikator Bukti Fisik (<i>Physical Evidence</i>).....	30
2.2.7.	Hubungan Antar Variabel	
2.2.7.1	Hubungan Kualitas Produk.....	31
2.2.7.2	Hubungan Harga	31
2.2.7.3	Hubungan Bukti Fisik.....	31
2.3.	Kerangka Pikir	32
2.4.	Hipotesis.....	33
2.4.	Definisi Konseptual.....	34
 BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Definisi Operasional	35
3.2	Tempat Penelitian	36
3.3	Populasi dan Sampel	36
3.4	Rincian Data Yang Diperlukan	37
3.5	Teknik Pengumpulan Data	37
3.6	Alat Analisis Data Dan Pengujian Hipotesis	37
3.6.1.	Model analisis Data	37
3.6.2.	Pengujian Hipotesis.....	38
3.7	Jadwal Penelitian	41
 BAB IV HASIL PENELITIAN		
4.1	Gambaran Umum Warung Mbok Endang.....	42
4.2	Struktur Organisasi.....	42
4.3	Hasil Penelitian.....	43
4.3.1	Kualitas Produk (X1).....	45
4.3.2	Harga (X2).....	47
4.3.3	Bukti Fisik (X3).....	49
4.3.4	Kepuasan Konsumen (Y).....	51
 BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN		
5.1	Analisis.....	54
5.2	Pembahasan.....	61
5.3	Perbandingan Hasil Penelitian Terdahulu.....	68
5.4	Keterbatasan Penelitian.....	72
 BAB VI PENUTUP		
6.1	Kesimpulan.....	74
6.2	Saran.....	75
 DAFTAR PUSTAKA		

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Responden.....	43
Tabel 4.2	Hasil Tabulasi Kuesioner Dari Variabel Kualitas Produk.....	45
Tabel 4.3	Hasil Tabulasi Kuesioner Dari Variabel Harga.....	47
Tabel 4.4	Hasil Tabulasi Kuesioner Dari Variabel Bukti Fisik.....	49
Tabel 4.5	Hasil Tabulasi Kuesioner Dari Variabel Kepuasan Konsumen...	51
Tabel 5.1	Uji Validitas.....	54
Tabel 5.2	Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 5.3	Coefficients.....	56
Tabel 5.4	Normalitas Data One Sample Kolmogorov.....	57
Tabel 5.5	Uji Collinearity Statistics.....	58
Tabel 5.6	Uji F.....	59
Tabel 5.7	Uji t.....	60
Tabel 5.8	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Fikir.....	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	42
Gambar 5.1 Scatterplot.....	58