

**PENGARUH KUALITAS DAN HARGA PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN BAKPIA PESONA JOGJA**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Manajemen

Peminatan :

Manajemen Pemasaran



Diajukan Oleh :

ARDHIAN HERI PRABOWO

NIM : 1521103703

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS WIDYA DHARMA KLATEN

2019

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS DAN HARGA PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BAKPIA PESONA JOGJA

Diajukan Oleh

ARDHIAN HERI PRABOWO

NIM 1521103703

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dipertahankan di hadapan

Dewan Penguji Skripsi Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi

Universitas Widya Dharma Klaten

Pada tanggal

Pembimbing Utama



Dr. Sutrisno Badri, M.Sc
NIK. 690 208 290

Pembimbing Pendamping



Jarot Prasetyo, SE, M.Si
NIK. 690 301 251

Mengetahui :

Ketua Jurusan Manajemen



Abdul Haris, S.E., M.M., M.Pd
NIK. 690 098 194

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS DAN HARGA PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN BAKPIA PESONA JOGJA**

Diajukan Oleh

ARDHIAN HERI PRABOWO

NIM 1521103703

Telah dipertahankan dan disetujui oleh Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten
dan diterima untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen

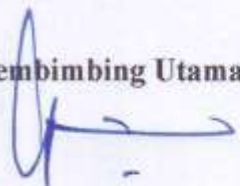
Ketua


Abdul Haris, SE., M.M., M.Pd
NIK. 690 098 194

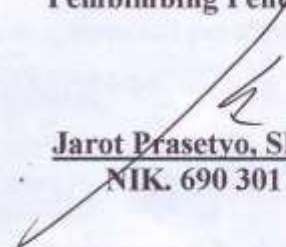
Sekretaris


H. Arif Julianto SN. S.E., M.Si.
NIK. 690 301 250

Pembimbing Utama

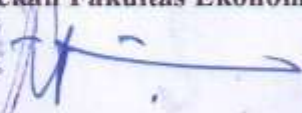

Dr. Sutrisno Badri, M.Sc
NIK. 690 280 290

Pembimbing Pendamping


Jarot Prasetyo, SE., M.Si
NIK. 690 301 251



Disahkan Oleh:
Dekan Fakultas Ekonomi


Dr. Sutrisno Badri, M.Sc
NIK. 690 208 290

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ardhan Heri Prabowo

NIM : 1521103703

Jurusan/ Program studi : Manajemen / S-1

Fakultas : Ekonomi

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul "PENGARUH KUALITAS DAN HARGA PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BAKPIA PESONA JOGJA" adalah benar-benar karya saya sendiri dan bebas dari plagiat. Hal-hal yang bukan merupakan karya saya dalam skripsi ini telah diberi tanda sitasi dan ditunjukkan dalam Daftar Pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan ijazah dan pencabutan gelar yang saya peroleh dari skripsi ini.

Klaten, Juli 2019

Yang membuat pernyataan



Ardhan Heri Prabowo

MOTTO

- ♥ “Barang siapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhannya itu adalah untuk dirinya sendiri” (QS Al-Ankabut : 6)
- ♥ “Kekayaan abadi adalah ilmu yang bermanfaat”
- ♥ "Pendidikan merupakan senjata paling ampuh yang bisa kamu gunakan untuk merubah dunia" (Nelson Mandela)
- ♥ “Menuntut ilmu tidak memandang usia, golongan atau kekayaan, karena setiap orang berhak memperoleh pendidikan”
- ♥ “berkerja keras lah dan bertindak jujur maka hal luar biasa akan terjadi”
”(Penulis)

PERSEMBAHAN

- ♥ **Allah SWT**, Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi ini terselesaikan. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW.
- ♥ **Bapak dan Ibu** , Sebagai tanda bukti, hormat, dan rasa terima kasih yang setinggi-tingginya saya persembahkan karya kecil ini kepada ibuku tercinta Tri Martini dan bapakku tercinta Sukidi yang telah mendoakan , memberikan kasih sayang, segala dukungannya, dan cinta kasih yang tiada terhingga.
- ♥ **Sahabat dan Teman – temanku**, Untuk sahabatku manajemen dan semua sahabat yang berjuang menakhlukkan kelas manajemen di Unwidha Klaten saya ucapkan banyak terimakasih, berkat dukungan semangat sahabatku semua alhamdulillah karya kecil saya ini dapat terselesaikan.
- ♥ **Seluruh Dosen Pengajar Fakultas Ekonomi**, terima kasih banyak untuk semua ilmu, didikan dan pengalaman yang sangat berarti yang telah anda berikan kepada saya.
- ♥ **Almamater**, Universitas Widya Dharma Klaten

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. Karena dengan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Dan Harga Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Bakpia Pesona Jogja”. Skripsi ini diajukan Guna Melengkapi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi, Program Studi Ekonomi Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Widya Dharma, Klaten.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang turut berperan, baik peran sebagai pembimbing, sebagai dosen pengajar/pendidik dan sebagai narasumber (informan) dalam bentuk berupa pembelajaran, sumber informasi, bantuan, kerjasama, dorongan, semangat, dan doa-doa dalam proses penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu dengan kerendahan hati penulis memberikan penghargaan dan mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Allah Swt. yang senantiasa selalu memberikan nikmat dan hidayah-Nya.
2. Orang tua tercinta dan keluarga yang telah mendoakan dan memberikan motivasi serta cinta dan kasih sayangnya
3. Bapak Prof. DR. H. Triyono, M.Pd, selaku Rektor Universitas Widya Dharma Klaten.
4. Bapak Dr. Sutrisno Badri, SE, M.Sc, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten.

5. Bapak Abdul Haris, SE, MM., M.Pd, selaku ketua jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten
6. Bapak Jarot Prasetyo, SE, M.Si., dan Bapak Dr. Sutrisno Badri, SE, M.Sc., selaku dosen pembimbing dalam penulisan skripsi ini yang selalu meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dengan penuh kesabaran, dan memberikan pengarahan yang sangat berarti bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan ibu dosen pengajar yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat melalui pengajaran, pemahaman materi dan diskusi selama masa studi penulis.
8. Untuk segenap responden Bakpia Pesona Jogja yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu namanya telah banyak membantu untuk mengumpulkan data, kerjasamanya dan memberikan semangat kepada penulis sehingga skripsi ini bisa selesai.
9. Serta untuk keluarga Ekonomi Manajemen angkatan 2015 terimakasih yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
10. Untuk sahabat terimakasih atas pengalaman, kenangan dan kebersamaan yang telah kita lalui bersama.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap tulisan ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi penulis serta pembaca pada umumnya.

Klaten, Juli 2019

Penulis

Ardhian Heri Prabowo
NIM. 1521103703

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Alasan Pemilihan Judul	4
C. Penegasan Judul	4
D. Pembatasan Masalah	5
E. Rumusan Masalah	6
F. Tujuan Penelitian	7
G. Manfaat Penelitian	7
H. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Pemasaran	10
B. Konsep Pemasaran	10
C. Strategi Pemasaran	12

D. Bauran Pemasaran	12
E. Kualitas Produk	13
F. Harga Produk	13
G. Kepuasan Konsumen	14
H. Penelitian Terdahulu	18
I. Kerangka Pemikiran	20
J. Hipotesis Penelitian	21
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	23
B. Metode Penelitian	24
C. Data Dan Sumber Data	27
D. Teknik Pengumpulan Data	28
E. Populasi Dan Sampel	28
F. Teknik Analisis Data	29
G. Uji Hipotesis	31
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan	32
B. Gambaran Umum Responden	32
C. Proses Pengumpulan Data	34
D. Uji Intrumen	35
E. Analisis Regresi Linier Berganda	38
F. Uji Ketetapan Model	40
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	46
B. Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	48
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	33
Tabel 4.2 Tingkat Usia Responden	33
Tabel 4.3 Pernah Dan Tidaknya Bertransaksi.....	34
Tabel 4.4 Hasil Pengumpulan Data.....	35
Tabel 4.5 Uji Kualitas Validitas.....	35
Tabel 4.6 Uji Validitas Harga Produk.....	36
Tabel 4.7 Uji Validitas Kepuasan Konsumen	37
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	38
Tabel 4.9 Analisis Regresi Linier Berganda	39
Tabel 4.10 Uji Koefisien Determinan	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 3.1 Daerah Penerimaan Dan Penolakan Ho.....	31
Gambar 4.1 Hasil Analisis Uji T Kualitas.....	41
Gambar 4.2 Hasil Analisis Uji T Harga Produk.....	42
Gambar 4.3 Hasil Analisis Uji F.....	43

ABSTRAK

Ardhian Heri Prabowo, 1521103703, 2019. “Pengaruh Kualitas Dan Harga Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Bakpia Pesona Jogja”

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Dan Harga Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Bakpia Pesona Jogja. Penelitian ini di ambil melalui responden konsumen Bakpia Pesona Jogja. Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah reabilitas, regresi linier berganda, uji F, uji t koefisien determinasi dengan dihitung dengan alat bantu spss.

Variabel yang terdiri dari kualitas dan harga produk berpengaruh secara signifikan pada variable kepuasan konsumen. Kualitas berpengaruh sebesar = 0,197 satuan dan harga produk = 0,317 satuan. Dengan asumsi variable bebas sama dengan nol koma sehingga jika dinaikan satu satuan maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,197 satuan, untuk harga produk 0,317 satuan. Koefisien determinan (adjusted R square) sebesar 0,044 atau 4% koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase pengaruh variable bebas kualitas (x1) dan harga produk (x2) terhadap kepuasan konsumen (y), dan besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terkait dalam penelitian ini adalah 4%. Sedangkan sisanya yaitu 96% di pengaruhi oleh factor lain yang belum di teliti.

Kata Kunci: Kualitas produk, Harga, Kepuasan Konsumen

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era perdagangan bebas setiap perusahaan menghadapi persaingan. Meingkatnya intensitas persaingan dari pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan pesaing. Disamping itu kualitas dan harga produk merupakan faktor yang sangat penting untuk kelangsungan hidup perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pelanggan yang kurang menyenangkan.

Seperti yang kita ketahui Indonesia merupakan negara kepulauan yang menyimpan begitu banyak menyimpan begitu banyak kekayaan alam, suku, ras, agama, adat dan budayanya. Hal ini membuat masing-masing pulau yang ada dinegara indonesia memiliki ciri khas tersendiri. salah satu yang ingin kita angkat makanan tradisional di daerah indonesia adalah Bakpia.

Kini makanan tradisional sudah jarang kita temui. Padahal apabila diteliti lebih menjauh ini dapat dijadikan salah satu potensi yang dapat mengangkat kebudayaan

Indonesia sendiri kekanca internasional mengingat Indonesia sedang gencar menjadikan pariwisata sebagai pemasukan untuk negara. Seperti usaha yang kini sedang berkembang pesat yaitu produksi Bakpia Pesona Jogja di desa Krakitan Bayat. Banyak faktor yang mendorong produksi Bakpia Pesona Jogja untuk semakin berkembang, mulai dari tidak banyak pesaing di wilayah desa Krakitan Bayat, lokasi produksi dekat dengan tempat wisata.

Dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan, kualitas memiliki beberapa dimensi pokok, tergantung pada konteksnya. Dalam kualitas produk, ada enam dimensi utama yang biasanya digunakan yaitu kinerja, keandalan, fitur, keawetan, konsistensi dan desain (Duriyanto, 2014).

Kualitas produk yang disarankan pelanggan akan menentukan suatu persepsi terhadap kinerja perusahaan, yang pada gilirannya akan berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Fungsi, kualitas dan benefits dari suatu produk merupakan fokus perhatian pelanggan. Kebutuhan pelanggan yang terus meningkat dan didasari oleh tingkat kekritisan yang semakin tinggi, cenderung menuntut pelayanan secara pribadi dan ikut dilibatkan dalam pengembangan suatu produk. Hal yang menjadi dasar pemikiran untuk tetap memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen dalam segala perubahan sehingga tidak akan berpaling ke produk lainnya.

Tidak cukup dengan selera dan minat konsumen yang menjadi sorot pandang yang diprioritaskan dalam menentukan kepuasan konsumen. Harga menjadi aspek penting

karena semua yang berhubungan dengan keputusan dan kepuasan pembelian selalu memiliki korelasi dengan harga. Harga yang terjangkau menjadi daya tarik tersendiri bagi konsumen. Agar dapat sukses memasarkan suatu produk, setiap perusahaan harus menetapkan harganya secara tepat. Unsur bauran pemasaran yang memberikan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan, sedangkan ketiga unsur lainnya berupa produk, distribusi dan promosi membutuhkan pengeluaran dana.

Kepuasan konsumen adalah suatu aspek penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan bakpia pesona jogja, karena konsumen yang merasa puas memungkinkan mereka untuk melakukan *repeat order* dan merekomendasikan ke orang lain. Hal ini merupakan salah satu keuntungan bagi perusahaan bakpia pesona jogja karena dapat meningkatkan volume penjualan, dengan kata lain merupakan ajang promosi secara gratis dan efektif terhadap bakpia pesona jogja.

Dengan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk meneliti kepuasan konsumen dengan member judul “PENGARUH KUALITAS DAN HARGA PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BAKPIA PESONA JOGJA”.

B. Alasan Pemilihan Judul

1) Alasan Subyektif

Menambah pengetahuan dasar penulis mengenai berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen di bidang pemasaran. Sesuai ilmu yang dipelajari oleh penulis mengenai teori tentang harga, fasilitas dan kualitas

pelayanan sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kualitas dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Bakpia Pesona Jogja.

2) Alasan Obyektif

Kualitas dan harga produk sangat penting untuk menentukan strategi pemasaran. Kualitas dan Harga produk tidak bias diabaikan karena guna mengetahui seberapa besar pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen Bakpia Pesona Jogja.

C. Penegasan Judul

Adapun yang mendukung pemilihan judul penulis skripsi ini adalah Kualitas dan harga termasuk dalam hubungan masyarakat yang digunakan perusahaan untuk meraih tujuan pemasarannya. Kepuasan konsumen merupakan tujuan pemasaran tentunya merupakan manifestasi perusahaan dalam memperoleh laba.

Menurut Schiffman dan Kanuk (2007), kualitas produk adalah kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan identitas atau ciri pada setiap produknya sehingga konsumen dapat mengenali produk tersebut. Sedangkan menurut Kotler dan Armstrong (2008), kualitas produk merupakan senjata strategi potensial untuk mengalahkan pesaing. Kemampuan dari kualitas produk untuk menunjukkan berbagai fungsi termasuk didalamnya ketahanan, handal, ketepatan dan kemudahan dalam penggunaan.

Dari beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas produk adalah suatu penilaian konsumen terhadap keunggulan atau keistimewaan suatu produk.

Menurut Tjiptono (2005), Harga adalah satuan moneter atau ukuran lainnya termasuk barang dan jasa lainnya yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau pengguna suatu barang dan jasa. Sementara menurut Philip Kotler Harga (price) adalah jumlah semua nilai yang diberikan oleh pelanggan untuk mendapatkan keuntungan dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa (Philip Kotler, 2008)

D. Batasan Masalah

Permasalahan yang akan penulis teliti ini akan menjadi kabur maknanya tanpa adanya pembatasan masalah yang mendasarinya. Adapun pembatasan permasalahan yang penulis ajukan adalah sebagai berikut : Tingkat penerapan pada Bakpia Pesona Jogja jenisnya hanya meliputi makanan khas atau makanan tradisional dengan variabel yang diteliti hanya terbatas pada pengaruh kualitas dan harga produk terhadap kepuasan konsumen Bakpia Pesona Jogja.

Pada variabel kualitas produk penulis membatasi masalah pada keunggulan bakpia pesona jogja. Adapun yang menjadi keunggulan atau keunikan pada bakpia pesona jogja meliputi cita rasa, pengemasan dan ketahanan makanan.

Pada variabel harga produk penulis membatasi masalah hanya pada harga yang ditentukan oleh perusahaan bakpia pesona jogja. Berbagai varian rasa memiliki harga yang berbeda sehingga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

Pada variabel kepuasan konsumen penulis membatasi hanya pada kepuasan konsumen yang telah melakukan pembelian produk bakpia pesona jogja.

E. Rumusan Masalah

Dari uraian di atas maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas produk mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen Bakpia Pesona Jogja ?
2. Apakah harga produk mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen Bakpia Pesona Jogja ?
3. Apakah kualitas dan harga produk mempunyai pengaruh secara stimultan terhadap kepuasan konsumen Bakpia Pesona Jogja ?

F. Tujuan penelitian

- a) Untuk menguji pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Bakpia Pesona Jogja.
- b) Untuk menguji pengaruh harga produk terhadap kepuasan konsumen Bakpia Pesona Jogja.

- c) Untuk menguji pengaruh kualitas dan harga produk secara simultan terhadap kepuasan konsumen Bakpia Pesona Jogja.

G. Manfaat Penelitian

- a. Bagi peneliti

Memberikan pengalaman dan pengetahuan dalam melakukan penelitian dan melatih diri dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang telah didapat di bangku kuliah.

- b. Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan bakpia pesona jogja, untuk mengetahui pengaruh kualitas dan harga produk terhadap kepuasan konsumen Bakpia Pesona Jogja, sehingga dapat dijadikan acuan dalam menetapkan strategi pemasaran dan pengembangan guna memberikan kepuasan bagi konsumen.

- c. Bagi Pihak lain (Mahasiswa/Konsumen/Peneliti lain)

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat membantu calon konsumen dalam memutuskan pembelian Bakpia Pesona Jogja.
- 2) Penelitian ini diharapkan dapat sebagai bahan pertimbangan dan referensi bagi penelitalain yang melakukan penelitian yang serupa.

H. Sistematika Penulisan

Untuk membantu memahami isi dan uraian dari aktivitas penelitian sesuai dengan judul yang penulis maksud, perlu kiranya penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I. PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, alasan pemilihan judul, penegasan judul, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, hipotesis penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang pengertian manajemen pemasaran, tinjauan tentang kualitas produk, harga produk, kepuasan konsumen dan penelitian terdahulu.

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

Berisi tentang metode penelitian, dan penjelasan tentang objek penelitian

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan hasil analisis yang dicari penyelesaiannya.

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang simpulan dan saran yang diajukan dalam hasil akhir penelitian.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari pengaruh Kualitas dan Harga Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Bakpia Pesona Jogja dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis kualitatif disimpulkan sebagian besar responden penelitian ini berusia antara 31-40 tahun.
2. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda dihasilkan persamaan regresi linier berganda yaitu $Y = 17.988 - 0,197 X_1 + 0,317 X_2$
3. menunjukkan bahwa konstanta 17.988, berarti tanpa ada variabel X_1 (Kualitas) dan X_2 (Harga Produk) kepuasan Konsumen mempunyai nilai sebesar 17.988.
4. Variabel yang terdiri dari Kualitas dan Harga Produk berpengaruh secara signifikan pada variabel Kepuasan Konsumen. Kualitas berpengaruh sebesar = 0,197 satuan dan Harga Produk = 0,317 satuan. dengan asumsi variabel bebas sama dengan nol, sehingga jika dinaikkan 1 satuan maka Kepuasan Konsumen akan meningkat sebesar 0,197 satuan, untuk Harga Produk 0,317 satuan.

Koefisien determinan (*Adjusted R Square*) sebesar 0,044 atau 4% Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase

pengaruh variabel bebas Kualitas (X1) dan Harga Produk (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y), dan besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penelitian ini adalah 4%. Sedangkan sisanya yaitu 96% dipengaruhi oleh faktor lain yang belum diteliti.

B. Saran

Berdasarkan uraian dan kesimpulan diatas, maka peneliti memberi masukan sebagai pertimbangan perusahaan didalam mengambil kebijakan dimasa yang akan datang sebagai pertimbangan perusahaan untuk memperhatikan hal apa yang dapat meningkatkan kepuasan Konsumen berdasarkan penelitian yang dilakukan yaitu :

1. Bakpia Pesona Jogja secara berkala sebaiknya menambah variasi rasa maupun bentuk yang sesuai dengan keinginan konsumen.
2. Bakpia Pesona Jogja sebaiknya memanfaatkan perkembangan teknologi untuk memperluas jangkauan pasarnya.
3. Bakpia Pesona Jogja harus mempertahankan mutu dan kualitas agar konsumen tidak beralih ke produk lain.
4. Saran dan masukan dari konsumen sebaiknya dijadikan bahan pertimbangan agar Bakpia Pesona Jogja dapat bertahan dan menjadi lebih maju.
5. Untuk tahap selanjutnya agar lebih spesifik maka penulisan harus menambah jumlah variabel dan responden

Daftar Pustaka

- Alma, Buchari. 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung:Alfabeta.
- Arianto, Nuke dan Retno Tanding 2005. *Pengaruh Atribut Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen*, Fokus Manajemen. Vol 3 No. 2
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Asri, Marwan. 2003. *Marketing*. Jakarta: Erlangga.
- Basu Swastha, 2000, *Pengantar Bisnis Modern, Pengantar Ekonomi Perusahaan Modern*, Jakarta : Liberty
- Clara Lintang Sistiyo Andari 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung*, skripsi : Universitas Sanatadharma.
- Djarwanto, Pangestu Subagyo, 1989. *Pokok-Pokok Analisis Laporan Keuangan*. BPFE. Yogyakarta.
- Djarwanto, PS.1994, *Pokok – Pokok Analisis Laporan Keuangan*. BPFE, Cetakan I, Yogyakarta
- Durianto, Darmadi, sugiarto, L. J. Budiman. 2014. *Brand Equity Ten Strategi Memimpin Pasar*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gitosudarmo, Indriyo. 2000. *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Cetakan Keenam*. Yogyakarta: BPFE.
- Husein Umar, 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta. Salemba empat
- Kotler dan Armstrong. 2001. *Prinsip-prinsip pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas*. Indeks : Jakarta
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran. Edisi KeduaBelas*. Indeks : Jakarta
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran Jilid 2 Edisi Kesebelas*. Jakarta:Prehallindo.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip. Armstrong, G. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran (Jilid 1 Edisi12)*.

- Kotler, Phillip. 1997. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan dan Implementasi*. Jakarta: Prehalindo.
- Lamp, Charles W, Pemasaran. Jakarta: PT. Salemba Empat, 2001
- Rambat Lupiyoadi, A.Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Saladin, Djaslim dan Oesman, Yevismarti. 1994. *Intisari Manajemen Pemasaran*. Bandung: Media Iptek.
- Schiffman dan Kanuk 2007. *Perilaku Konsumen*. Edisi kedua. Jakarta : PT. Indeks Gramadia
- Shimp, Terence, A. 2000. *Periklanan Promosi Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Jakarta: Erlangga.
- Sistaningrum. 2002. *Manajemen Promosi Pemasaran*. Jakarta: Index.
- Soekidjo Notoatmodjo. 2003. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : Alfabeta.
- Sutisna. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Swasta, Basu. 1985. *Pengantar Ekonomi Perusahaan Modern*. Liberty: Yogyakarta.
- _____. 1984. *Azas-Azas Marketing*. Liberty: Yogyakarta.
- Swastha, Basu dan Irawan. 2005. *Asas-asas Marketing*. Yogyakarta: Liberty.
- Swastha, Basu. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Liberty.
- Swastha, Basu. 2008. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Manajemen*. Edisi Revisi. Andi: Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2005. *Service, Quality and Satisfaction*. Andi, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andy offset.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andy Offset.

- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andy offset.
- Umar, Husein. 1997. *Study Kelayakan Bisnis. Edisi Ketiga*. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta
- Umar, Husein. 1997. *Study Kelayakan Bisnis. Edisi Ketiga*. Gramedia PustakaUtama : Jakarta
- Yineu Nur Layaalin 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan, skripsi* : UNY