

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PELAYANAN, DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KULIT PANGSIT TUNGGAL
JAYA**

(Studi Kasus Pada UD. Tunggul Jaya Kesamben Bitar)

SKRIPSI

Oleh:

DHANI WISNU MURTI

21102220016



**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN DAN PETERNAKAN
UNIVERSITAS ISLAM BALITAR
BLITAR**

2025

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PELAYANAN, DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KULIT PANGSIT TUNGGAL
JAYA**

(Studi Kasus Pada UD. Tunggul Jaya Kesamben Bitar)

Skripsi

**Di ajukan kepada
Universitas Islam Balitar Blitar
Untuk memenuhi salah satu persyaratan
Menyusun Karya Ilmiah II (Skripsi)**

**Oleh:
DHANI WISNU MURTI
21102220016**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN DAN PETERNAKAN
UNIVERSITAS ISLAM BALITAR
BLITAR
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PELAYANAN, DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KULIT PANGSIT TUNGGAL
JAYA
(Studi Kasus Pada UD. Tunggul Jaya Kesamben Bitar)**

Oleh:

Nama : Dhani Wisnu Murti
NIM : 20102220016
Program Studi : Agribisnis
Fakultas : Pertanian dan Peternakan

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji:

Menyetujui:

Blitar, 10 Juli 2025

Mengetahui,

Ketua Program Studi Agribisnis



Rima Dewi Oryza Sativa, S.P, M.P
NIDN. 0705128802

Menyetujui,

Pembimbing



Rima Dewi Oryza Sativa, S.P, M.P
NIDN. 0705128802

HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI

JUDUL :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PELAYANAN, DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KULIT PANGSIT TUNGGAL
JAYA
(STUDI KASUS PADA UD. TUNGGAL JAYA KESAMBEN BLITAR)**

Oleh :

**Nama : Dhani Wisnu Murti
NIM : 21102220016
Program Studi : Agribisnis**

Telah dinyatakan lulus dalam ujian sarjana :

Pada tanggal 16 Juli 2025

Majelis Penguji

Penguji I



Eko Wahyu B, S.P., M.Agr

NIDN. 0718059101

Penguji II



Luhur Aditya P, S.P., M.Agr

NIDN. 0714118002

Penguji III



Rima Dewi Orvza S, S.P., M.P

NIDN. 0705128802

**Mengetahui,
Universitas Islam Balitar
Fakultas Pertanian dan Peternakan
Dekan,**



Dr. Yuhanin Zamrodah, S.P., M.Agr

NIDN. 0709058302

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dhani Wisnu Murti
NIM : 21102220016
Program Studi : Agribisnis
Fakultas : Pertanian dan Peternakan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Kosumen Kulit Pangsit Tunggal Jaya (Studi Kasus Pada UD. Tunggal Jaya Kesamben Blitar)” yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri bukan merupakan pengambilan alihkan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, baik bagian atau keseluruhan kecuali dalam bentuk kutipan yang telah saya sebut sumbernya.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut

Blitar,2025

Yang membuat pernyataan

Dhani Wisnu Murti

NIM. 21102220016

ABSTRAK

Dhani Wisnu Murti, Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Kulit Pangsit Tunggal Jaya (Studi Kasus Pada UD. Tunggal Jaya Kesamben). Dhani Wisnu Murti 21102220016, Jurusan Agribisnis, Fakultas Pertanian dan Peternakan Universitas Islam Balitar, Blitar dengan bimbingan Rima Dewi Oryza Sativa, S.P., M.P.

Dunia bisnis modern pada saat ini menjadi persaingan bisnis yang sangat ketat pada setiap bidang usaha terutama persaingan dalam ranah kuliner, oleh karena itu pentingnya untuk meningkatkan kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik konsumen, mengetahui pengaruh dari kualitas produk, pelayanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen dan untuk mengetahui variabel mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen kulit pangsit tunggal jaya pada UD. Tunggal Jaya Kesamben. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah konsumen di UD. Tunggal Jaya Kesamben. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability*, jenisnya adalah *purposive sampling* dengan menggunakan teori Roscoe didapat 40 responden. Penelitian ini memanfaatkan alat analisis untuk mengolah dan menginterpretasikan data, yaitu SPSS IBM Statistic 22 untuk analisis linier berganda dan Microsoft Office Excel 2010. Hasil penelitian menunjukkan karakteristik responden didominasi oleh perempuan dengan tingkat pendidikan SMA/SLTA, berprofesi sebagai pegawai swasta/wiraswasta, dan memiliki kategori usia produktif. Secara parsial kualitas produk dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen sementara harga tidak berpengaruh signifikan. Namun secara simultan ketiga variabel (kualitas produk, pelayanan, dan harga) signifikan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen kulit pangsit tunggal jaya pada UD. Tunggal Jaya Kesamben. Hal tersebut ditunjukkan oleh besar nilai R-Square sebesar 0,650 yang berarti bahwa 65% variasi kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh ketiga factor tersebut. Variabel yang paling dominan berpengaruh adalah variabel kualitas produk (X1) memiliki nilai koefisien tertinggi yaitu 0,344, dibandingkan dengan pelayanan (0,258) dan harga (0,159).

Kata Kunci: Kualitas Produk, Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen

MOTTO

Motto:

“Jika aku menyerah sekarang, aku akan menyesalinya nanti”

Monkey D. Luffy

“Tidak menyerah adalah sihirku. Lampau batasmu, disini dan sekarang juga”

Asta & Yami Sukehiro

“Dengar! Semua orang punya gilirannya masing-masing. Bersabarlah dan tunggulah. Itu akan datang dengan sendirinya”

Gold D. Roger

“Tidak ada mimpi yang gagal, yang ada hanyalah mimpi yang tertunda. Cuma sekiranya kalau temen-temen merasa gagal dalam mencapai mimpi. Jangan khawatir mimpi-mimpi lain bisa diciptakan”

Windah Basudara

RIWAYAT HIDUP PENULIS

Dhani Wisnu Murti adalah nama penulis Laporan Skripsi. Penulis lahir pada tanggal 05 Oktober 2002 di Desa Pasirharjo Kecamatan Talun Kabupaten Blitar, Jawa Timur. Penulis adalah anak kedua dari Bapak Iswari dan Ibu Nur Khasanah.

Penulis menempuh pendidikan dimulai dari SDIT Al-Hikmah Bence (lulus tahun 2015), melanjutkan ke SMPIT Al-Hikmah Bence (lulus tahun 2018), kemudian melanjutkan di SMAN 1 Garum (lulus tahun 2021), dan melanjutkan pendidikan Perguruan Tinggi di Universitas Islam Balitar Blitar pada Fakultas Pertanian dan Peternakan Prodi Agribisnis

Penulis juga aktif di dunia organisasi dari SMP hingga saat ini, yaitu Pramuka Inti SMPIT Al-Hikmah Bence, Hadrah Al-Muqorrobin Bence, Paskibraka SMAN 1 Garum, Dewan Perwakilan Mahasiswa, Asisten Laboratorium Agribisnis. Pengurus Himpunan Mahasiswa Agribisnis.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

Alhamdulillah segala puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT., yang telah melimpahkan rahmat dan nikmat-Nya. Atas izin-Nya telah memperkenankan penulih sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua penulis, Bapak Iswari dan Ibu Nur Khasanah. Dua orang tua yang sangat berharga bagi penulis. Terimakasih sudah selalu melangitkan doa-doa kepada penulis, memberikan kasing sayang yang luar biasa, serta dukungan moril maupun materil yang tak terhingga untuk penulis. Terimakasih telah berjuang untuk kehidupan penulis. Semoga bapak dan ibu selalu diberikan kesehatan, umur yang panjang, dan senantiasa dalam lindungan Allah SWT.
2. Rima Dewi Oryza Sativa, S.P., M.P selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan atas segala bimbingan, arahan, masukan, dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis. Terimakasih untuk segala pembelajaran dan motivasi yang diberikan baik saat perkuliahan maupun bimbingan yang menjadi penyemangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Rasa hormat dan bangga bisa berkesempatan menjadi mahasiswa bimbingan Ibu.
3. Kepada kakak saya Tiara Indraswari dan adik saya Farhani Yusuf Nur Haswari terimakasih banyak atas segala motivasi dan dukungannya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
4. Kepada keluarga besar terima kasih selalu mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis. Semoga kalian selalu diberikan kesehatan, kelancaran rezeki dan kemudahan disegala urusannya.
5. Kepada NIM 2142520256, terimakasih telah menjadi sosok rumah pendamping bagi penulis. Terima kasih telah menjadi pendengar yang baik yang mendengarkan segala keluh kesah. Telah meluangkan baik tenaga,

waktu, maupun pikiran kepada penulis dan senantiasa sabar menghadapi penulis, selalu memotifasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis berharap tetap jadilah dirimu sendiri tetaplah semangat meskipun dijatuhkan berkali kali, tetaplah sabar dalam keadaan apapun, penulis yakin kamu kuat kamu hebat.

6. Kepada Haniko Irginata, Deni Himawan, Jati Wahyu, Willy Ramadana, Adi Nursyam, Syahrul Zanuvar sahabat saya sejak duduk dibangku SMA. Terimakasih telah menyemangati penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Sahabat kuliah saya Bintang Galih Suntoro dan Soffi Wahyudi yang selalu membantu, menemani, menyemangati penulis meskipun kalian sedikit konyol dan kadang tidak normal, penulis sangat berterima kasih kepada kalian karena telah menghibur karena tanpa kalian penulis pasti merasa sangat jenuh dan malas dalam menyelesaikan skripsi ini, terimakasih juga telah memberikan kritik dan masukan yang sangat membantu kepada penulis.
8. Kepada teman SMP saya Zulfan Rimba yang telah meminjamkan *device* sehingga penulis terpacu untuk menyelesaikan skripsi.
9. Bapak Didik Dwi Wahono pimpinan sekaligus pemilik UD. Tunggal Jaya Kesamben yang telah memberikan izin penelitian serta memberikan informasi dan data-data yang sangat membantu dalam penulisan skripsi ini.
10. Kepada teman-teman seperjuangan Agribisnis 2021 Fakultas Pertanian dan Peternakan Universitas Islam Balitar yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas kenangan dan pengalamannya.
11. Terakhir kepada diri saya sendiri Dhani Wisnu Murti, terimakasih telah tidak menyerah, terimakasih sudah bertahan sampai sejauh ini, terimakasih telah menyelesaikan apa kamu mulai, terima kasih untuk selalu mau diajak berperang dengan isi kepala, dan terima kasih kamu telah membuktikan bahwa bisa melewati semuanya dan menjalani kehidupan selanjutnya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberi rahmat taufik serta hidayah yang telah diberikan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan penulisan Laporan ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Kulit Pangsit Tunggal Jaya (Studi Kasus Pada UD. Tunggal Jaya Kesamben Blitar))”

Penulisan Laporan ini diajukan kepada Universitas Islam Balitar (UNISBA) Blitar untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program sarjana pertanian.

Penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Drs. Soebiantoro., MM selaku rektor Universitas Islam Balitar
2. Dr. Yuhanin Zamrodah, S.P., M. Agr selaku Dekan Fakultas Pertanian dan Peternakan Universitas Islam Balitar Blitar
3. Rima Dewi Oriza Sativa, S.P., M.P selaku Dosen Pembimbing dan Kaprodi Agribisnis Fakultas Pertanian dan Peternakan Universitas Islam Balitar Blitar
4. Orang Tua dan keluarga besar penulis yang telah memberi dorongan material dan spiritual dalam menyelesaikan laporan ini.
5. Rekan-rekan dan semua pihak yang dengan suka rela telah membantu dalam pelaksanaan maupun penulisan ini hingga selesai.

Penulis juga menyadari bahwa dalam laporan ini banyak sekali terdapat kekurangan dan kesalahan, oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak yang sifatnya konstruktif selalu penulis harapkan demi kesempurnaan laporan ini.

Blitar, 2025

Penulis