

LAPORAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
GEPREK MANTUL OUTLET FRANCHISE**



EMANUEL DEWANDITO ARDIAN PUTRA

20.D1.0033

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2025

LAPORAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
GEPREK MANTUL OUTLET FRANCHISE**

**Diajukan Dalam Rangka Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen (S.M)**



**EMANUEL DEWANDITO ARDIAN PUTRA
20.D1.0033**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2025

ABSTRAK

Ayam geprek merupakan salah satu inovasi kuliner yang menjadi salah satu pilihan favorit di berbagai daerah, terutama di Jawa Tengah. Geprek Mantul, sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang makanan siap saji yang berkembang pesat dan memiliki banyak outlet di berbagai lokasi. Namun, dalam era persaingan bisnis kuliner yang semakin ketat, kepuasan konsumen menjadi faktor kunci untuk mempertahankan dan mengembangkan bisnis. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Sampel penelitian adalah 10 outlet franchise Geprek Mantul dengan ulasan terburuk. Penelitian ini menggunakan analisis SPSS yang meliputi uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen baik itu secara parsial maupun simultan. Pada bagian analisis deskriptif menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner berada pada skala tinggi, kondisi ini mencerminkan persepsi positif konsumen terhadap Geprek Mantul.

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

ABSTRACT

Geprek chicken is one of the culinary innovations that has become one of the favorite choices in various regions, especially in Central Java. Geprek Mantul, as one of the companies engaged in fast food, is growing rapidly and has many outlets in various locations. However, in an era of increasingly fierce culinary business competition, customer satisfaction is a key factor in maintaining and developing a business. Therefore, this study aims to analyze the effect of product quality, price, and service quality on customer satisfaction. The research sample was 10 Geprek Mantul's franchise outlets with the worst reviews. This study uses SPSS analysis which includes t test, F test, and coefficient of determination. The results of this study indicate that product quality, price, and service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction both partially and simultaneously. In the descriptive analysis section, it shows that all questionnaire items are on a high scale, this condition reflects the positive perception of consumers towards Geprek Mantul.

Keywords: Product Quality, Price, Service Quality, Customer Satisfaction

