

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN AYAM GEPREK
JUARA SAMBEL KOREK DI CABANG PENGGILINGAN**

SKRIPSI

Oleh:

Yuliana Siska Aryani

201710325243



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap
Kepuasan Konsumen Ayam Geprek Juara Sambel
Korek di Cabang Penggilingan

Nama Mahasiswa : Yuliana Siska Aryani

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325243

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 7 Juli 2021

Jakarta, 15 Juli 2021

MENYETUJUI

Pembimbing



Neng Siti Komariah, S.E., M.M

NIDN 0327128105

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap
Kepuasan Konsumen Ayam Geprek Juara Sambel
Korek di Cabang Penggilingan

Nama Mahasiswa : Yuliana Siska Aryani

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325243

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 7 Juli 2021

Jakarta, 14 Juli 2021

MENGESAHKAN

Ketua Tim Penguji : Neng Siti Komariah, S.E., M.M
NIDN : 0327128105

Penguji I : Adi Wibowo Noor Fikri, S.Kom., MBA
NIDN : 0325027901

Penguji II : Christophorus Indra Wahyu Putra, M.Si
NIDN : 0331086601

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen



Dr. Hadita, S.Pd., M.M
NIDN : 0329048302

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP
NIDN : 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul **Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ayam Geprek Juara Sambel Korek Di Cabang Penggilingan**. Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah. Apabila kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digunakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Saya memberikan izin kepada perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 15 Juli 2021

Yang membuat pernyataan


METERAI
TEMPEL
7C9AJX301458714
Yuliana Siska Aryani

201710325243

ABSTRAK

Yuliana Siska Aryani, 201710325243. Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen ayam geprek juara sambel korek di cabang Penggilingan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di ayam geprek juara sambel korek cabang Penggilingan. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik sampling menggunakan non-probability sampling dengan purposive sampling. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuesioner dengan media *google form*. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Subjek penelitian yaitu konsumen ayam geprek juara di Penggilingan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel harga dan kualitas pelayanan secara signifikan memiliki hubungan dan pengaruh positif terhadap variabel kepuasan konsumen.

Kata kunci: Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Yuliana Siska Aryani, 201710325243. *The Influence of price and service quality on consumer satisfaction of geprek chicken, sambel korek champion in the milling branch*

This study aims to determine whether there is an effect of price and service quality on customer satisfaction in ayam geprek juara sambel korek, Penggilingan branch. This type of research is quantitative. The sampling technique uses non-probability sampling with the purposive sampling technique. The sample in this study amounted to 100 respondents. The data collection method used in this research is a questionnaire method with google form media. Hypothesis testing in this study uses multiple linear regression analysis. The research subjects were consumers of geprek juara chicken in milling. The results of this study indicate that the price and service quality variables have a significant relationship and positive influence on the customer satisfaction variable.

Keywords: *Price, Service Quality and Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala, karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ayam Geprek Juara Sambel Korek di Cabang Penggilingan”** ini dapat terselesaikan. Skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.M., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Hadita, S.Pd., M.M selaku ketua Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Neng Siti Komariah, S.E., M.M, Selaku Dosen Pembimbing Akademik sekaligus Dosen Pembimbing saat skripsi yang selalu memberikan arahan yang baik kepada penulis sebagai anak didiknya, memberikan pedoman skripsi yang jelas sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.
5. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah mendidik, memotivasi dan memberikan ilmunya.
6. Teristimewa untuk kedua orangtuaku Siswoyo dan Omah yang senantiasa memberikan doa, dukungan material serta moral tanpa mengenal lelah selama menempuh pendidikan di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
7. Kakak dan adikku Noto Wismoyo dan Rifki Wibowo yang selalu mengganguku saat mengerjakan skripsi ini tetapi mereka selalu memberikan dukungan.
8. Sahabat-sahabatku (Muhfarel, Ica, Puadah, Nopita,) dan teman-teman yang telah memberikan motivasi dan inspirasi.

9. Bukan Keluarga Cemara (Ramadan,Padilah,Dika,Krisna,Reza,Adam dan Vandri) yang selalu memberikan dukungan dan selalu mengerjakan skripsi bersama.
10. Seluruh teman kelas A6 yang bersama sama berjuang dari awal sampai akhir.
11. Konsumen ayam geprek juara di cabang Penggilingan yang telah bersedia mengisi kuesioner.

Dengan harapan semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda atas semua bantuan dan doanya. Akhirnya, begitupun skripsi ini jauh dari kata sempurna, namun demikian semoga bermanfaat bagi semua pihak khususnya bagi penulis dan bagi para pembaca pada umumnya.

Jakarta, 15 Juli 2021

Penulis

Yuliana Siska Aryani

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Masalah	4
1.5 Batasan Masalah.....	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Harga	6
2.1.1 Pengertian Harga	6
2.1.2 Indikator-Indikator Harga.....	7
2.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Harga	8
2.1.4 Metode Penetapan Harga.....	8
2.2 Kualitas Pelayanan	9
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.4 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.5 Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan.....	13

2.2.6 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	14
2.3 Kepuasan Konsumen	15
2.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	15
2.3.2 Indikator Kepuasan Konsumen	16
2.3.3 Mengukur Kepuasan Konsumen	17
2.3.4 Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Konsumen.....	18
2.3.5 Atribut Pembentukan Kepuasan Konsumen.....	19
2.3.6 Model Kepuasan Konsumen.....	19
2.4 Penelitian Terdahulu.....	19
2.5 Perbedaan Dengan Penelitian Sebelumnya	24
2.6 Kerangka Penelitian	26
2.7 Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Desain Penelitian	30
3.2 Tahapan Penelitian	30
3.3. Model Konseptual Penelitian	31
3.4 Operasionalisasi Variabel.....	32
3.5 Waktu dan Tempat Penelitian.....	34
3.5.1 Waktu Penelitian.....	34
3.5.2 Tempat Penelitian	34
3.6 Metode Pengambilan Sampel	34
3.6.1 Populasi	34
3.6.2 Sampel	35
3.7 Teknik Pengumpulan Data	36
3.8 Metode Analisis Data	36
3.8.1 Uji Validitas	36
3.8.2 Uji Reliabilitas	37
3.9 Uji Asumsi Klasik	37
3.9.1 Uji Normalitas	37
3.9.2 Uji Multikolinearitas	38
3.9.3 Uji Heteroskedastitas	38

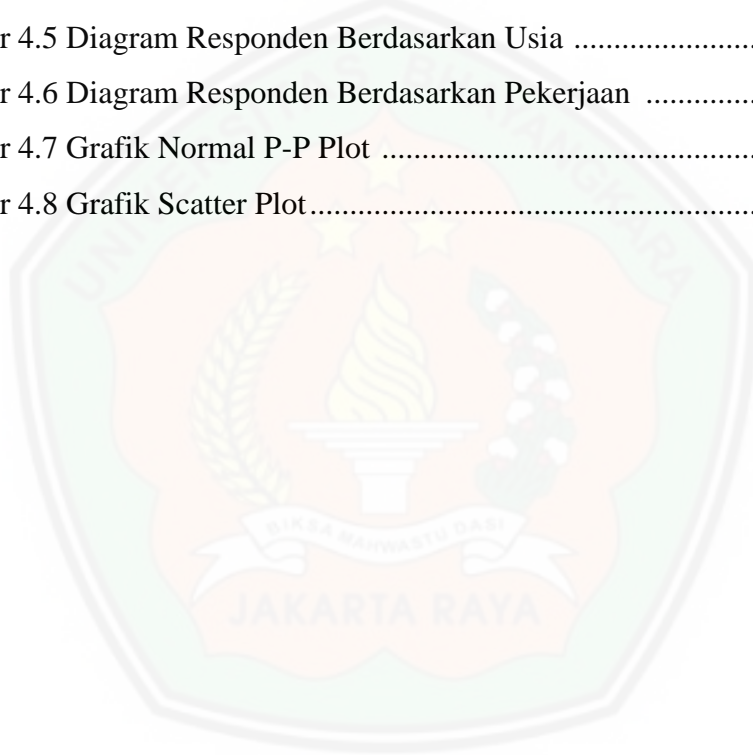
3.10 Analisis Regresi Linear	38
3.10.1 Analisis Regresi Berganda.....	38
3.11 Uji Hipotesis	39
3.11.1 Uji T (Parsial)	39
3.11.2 Uji F (Simultan).....	39
3.11.3 Koefisien Determinasi	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	41
4.1.1 Profil Perusahaan	41
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	42
4.1.3 Struktur Organisasi	43
4.2 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	43
4.3 Uji Kualitas Data	48
4.3.1 Uji Validitas.....	48
4.3.2 Uji Reliabilitas	50
4.4 Uji Asumsi Klasik	52
4.4.1 Uji Normalitas	52
4.4.2 Uji Multikolinearitas	53
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	54
4.5 Uji Regresi Linear Berganda	55
4.6 Uji Hipotesis	56
4.6.1 Uji T (Parsial)	56
4.6.2 Uji F (Simultan).....	57
4.6.3 Uji Koefisien Determinasi	58
4.7. Pembahasan Hasil Penelitian.....	59
BAB V PENUTUP	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Implikasi Manajerial	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Harga	1
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 2.2 Pembaharuan Penelitian Sebelumnya	24
Tabel 3.1 Operasional Variabel	33
Tabel 3.2 Skala Likert	36
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pembelian	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Harga (X1)	48
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2)	49
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Harga (X1)	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X2).....	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen (Y)	51
Tabel 4.12 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Test.....	53
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas	54
Tabel 4.14 Hasil Uji Linear Berganda	55
Tabel 4.15 Hasil Uji T.....	57
Tabel 4.16 Hasil Uji F.....	58
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	59
Tabel 5.1 Data Penjualan Ayam Geprek Juara	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	26
Gambar 3.1 Model Konseptual	32
Gambar 4.1 Logo Ayam Geprek Juara	41
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	43
Gambar 4.3 Diagram Responden Berdasarkan Pembelian	45
Gambar 4.4 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Gambar 4.5 Diagram Responden Berdasarkan Usia	47
Gambar 4.6 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Gambar 4.7 Grafik Normal P-P Plot	52
Gambar 4.8 Grafik Scatter Plot.....	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	71
Lampiran 2 Hasil Tabulasi Data Responden	75
Lampiran 3 Uji Instrumen Validitas dan Reliabilitas	84
Lampiran 4 Hasil Olahan Data Penelitian	87
Lampiran 5 Tabel T	90
Lampiran 6 Tabel F.....	93
Lampiran 7 Tabel R	97
Lampiran 8 Uji Plagiarisme	100
Lampiran 9 Uji Referensi.....	101
Lampiran 10 Buku Bimbingan.....	107
Lampiran 11 Hasil Uji Plagiarisme.....	110

