

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH
MAKAN BAKMI JOGJA MBAH PADMO DUTA
HARAPAN BEKASI**

SKRIPSI

**Oleh :
Rima Sintiya Dewi
201510325180**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
201**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Bakmi Jogja Mbah Padmo Duta Harapan Bekasi.

Nama Mahasiswa : Rima Sintiya Dewi

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510325180

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 25 Juli 2019

Jakarta, 30 Juli 2019

MENYETUJUI,
Pembimbing



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

NIDN. 0327128105



LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Bakmi Jogja Mbah Padmo Duta Harapan Bekasi."
Nama Mahasiswa : Rima Sintiya Dewi
Nomor Pokok Mahasiswa : 201510325180
Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 25 Juli 2019

Jakarta, 30 Juli 2019

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Dhian Tyas Untari, S.E., M.M.
NIDN: 0309048102

Penguji I : M. Fadhli Nursal, S.E., M.M.
NIDN: 0325057908

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

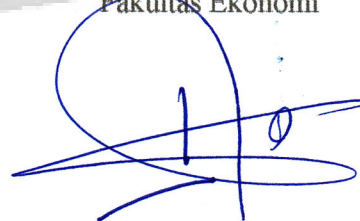
MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen



M. Fadhli Nursal, S.E., M.M.
NIDN: 0325057908

Dekan
Fakultas Ekonomi



Dr. Sugeng Suroso, S.E., M.M.
NIDN: 0316066201

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat karunia Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan tujuan untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk kelulusan Sarjana (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Dalam penyelesaian penyusunan Skripsi ini, tidak terlepas adanya bantuan dan bimbingan serta arahan berbagai pihak, Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Sugeng Suroso, SE., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak M. Fadhli Nursal, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Neng Siti Komariah, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu mengarahkan pembuatan Skripsi penulis.
5. Ibu Murjiani, dan semua anggota Rumah Makan Bakmi Jogja Mbah Padmo Duta Harapan Bekasi.
6. Dan kedua orang tua yang memberikan dukungan dan motivasi selama penulis menjalani proses pembuatan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa sepenuhnya di dalam penyusunan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun, selalu penulis harapkan guna kesempurnaan dan pembelajaran ke depan yang lebih baik.

Jakarta, 25 Juli 2019

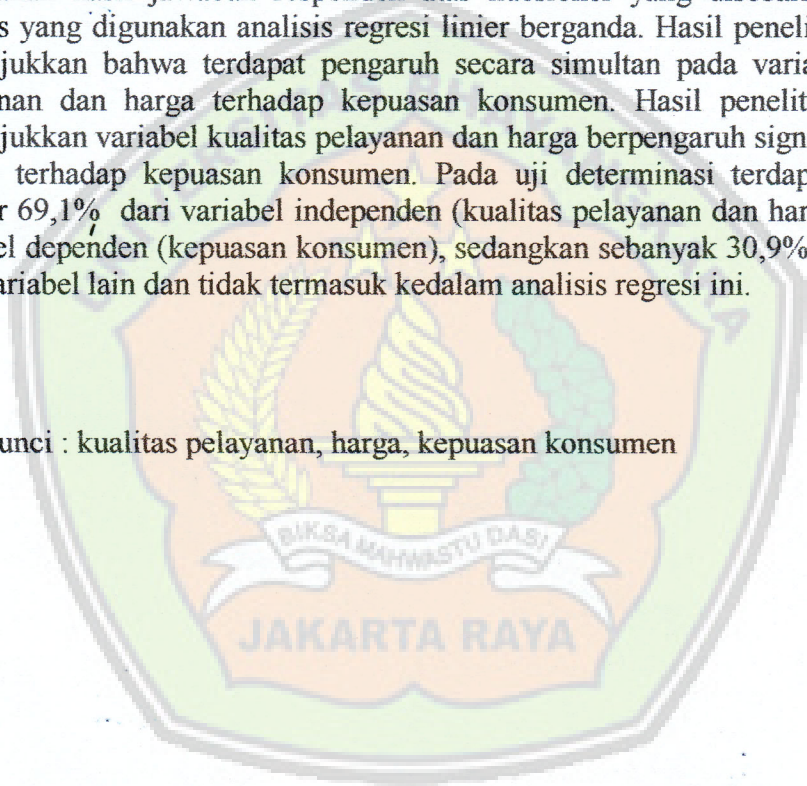

Rima Sintiya Dewi

ABSTRAK

Rima Sintiya Dewi 201510325180. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Bakmi Jogja Mbah Padmo Duta Harapan Bekasi.

Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen. Dalam penelitian ini menggunakan variabel independen kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2), dan variabel dependen kepuasan konsumen (Y). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang diambil secara random dari konsumen Rumah Makan Bakmi Jogja Mbah Padmo Duta Harapan Bekasi. Data yang diperoleh primer yang merupakan hasil jawaban responden atas kuesioner yang disebar. Metode analisis yang digunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan pada variabel kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini juga menunjukkan variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen. Pada uji determinasi terdapat pengaruh sebesar 69,1% dari variabel independen (kualitas pelayanan dan harga) terhadap variabel dependen (kepuasan konsumen), sedangkan sebanyak 30,9% dipengaruhi oleh variabel lain dan tidak termasuk kedalam analisis regresi ini.

Kata kunci : kualitas pelayanan, harga, kepuasan konsumen



LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Bakmi Jogja Mbah Padmo Duta Harapan Bekasi.

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 di 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 digandakan 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, 25 Juli 2019

Yang membuat pernyataan,



Rima Sintiya Dewi

201510325180

ABSTRACT

Rima Sintiya Dewi 201510325180. *Effect of Service Quality and Price on Customer Satisfaction at the Restaurant of Jogja Mbah Padmo Duta Harapan Bakmi Bekasi.*

Research on the importance of service quality and price to customer satisfaction. In this study using the independent variable service quality (X1) and price (X2), and the dependent variable customer satisfaction (Y). The sample used in this study amounted to 100 respondents who were taken randomly from consumers at the Mbah Padmo Duta Harapan Bekasi Noodle Shop. The primary data obtained is the result of respondents' answers to the questionnaire distributed. The analytical method used is multiple linear regression analysis. The results of this study also show the fact that shows simultaneously on the variable service quality and price to customer satisfaction. The results of this study also show variable service quality and significant price on customer satisfaction. In the test of determination there is an effect of 69.1% of the independent variable (service quality and price) on the dependent variable (customer satisfaction), while 30.9% is needed by other variables and is not included in this regression analysis.

Keywords: service quality, price, customer satisfaction



3.10.1 Uji T (Parsial)	26
3.10.2 Uji F (Simultan)	26
3.10.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	27

BAB IV HASIL PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....	28
4.1.1 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	28
4.1.2 Identitas Responden	28
4.2 Analisis Data	31
4.2.1 Uji Validitas	32
4.2.2 Uji Reabilitas.....	33
4.2.3 Uji Statistik Deskriptif	35
4.3 Uji Asumsi Klasik	41
4.3.1 Uji Normalitas	41
4.3.2 Uji Multikolinieritas	43
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas	44
4.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	45
4.4.1 Uji T (Parsial).....	46
4.4.2 Uji F (Simultan).....	49
4.4.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	50
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	51
4.5.1 Kualitas Pelayanan Berpengaruh Langsung Positif	51
4.5.2 Harga Berpengaruh Langsung Positif	52

BAB V KESIMPULAN DAN PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Implikasi Manajerial.....	55

DAFTAR PUSTAKA.....	56
----------------------------	-----------

LAMPIRAN

2.2.2	Indikator Harga	10
2.2.3	Tujuan Penentuan Harga	10
2.2.4	Metode Penetapan Harga	11
2.2.5	Peranan Harga	11
2.3	Kepuasan Konsumen.....	11
2.3.1	Konsep Kepuasan Konsumen	12
2.3.2	Indikator Kepuasan konsumen.....	12
2.3.3	Jenis Kepuasan Konsumen.....	13
2.3.4	Manfaat Kepuasan Konsumen	13
2.4	Penelitian Terdahulu	13
2.5	Kerangka Pemikiran.....	16
2.6	Hipotesis.....	17

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian.....	18
3.2	Tahapan Penelitian.....	18
3.3	Definisi Konseptual Penelitian.....	19
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	19
3.5	Tempat dan Waktu Penelitian	21
3.6	Jenis dan Sumber Data.....	21
3.7	Populasi & Sampel.....	22
3.7.1	Populasi	22
3.7.2	Sampel.....	22
	A. Metode Analisis data.....	22
	B. Uji Validitas	22
	C. Uji Reabilitas.....	23
	D. Analisis Deskriptif.....	23
3.7.3	Uji Asumsi Klasik	24
3.7.3.1	Uji Normalitas	24
3.7.3.2	Uji Multikolonieritas	24
3.7.3.3	Uji Heteroskedastisitas	25
3.8	Analisis Regresi Berganda	25
3.9	Uji Hipotesis.....	26

Tabel 4.19 Hasil Uji T (Parsial).....	47
Tabel 4.20 Hasil Uji F (Simultan).....	49
Tabel 4.21 Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	50



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL.....	7
Tabel 2.2 Hasil Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3.1 Operasional Variabel	20
Tabel 3.2 Skala Likert.....	21
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	28
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	29
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	30
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (X1).....	32
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Harga (X2).....	32
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	33
Tabel 4.7 Hasil Uji Reabilitas Kepuasan Konsumen (X1).....	34
Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas Harga (X2).....	34
Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas Kepuasan Konsumen (Y).....	34
Tabel 4.10 Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen	35
Tabel 4.11 Frekuensi Kepuasan Konsumen.....	36
Tabel 4.12 Hasil Analisis Deskriptif Harga.....	37
Tabel 4.13 Frekuensi Harga.....	38
Tabel 4.14 Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen.....	39
Tabel 4.15 Frekuensi Kepuasan Konsumen.....	40
Tabel 4.16 Hasil Uji Kolmogorov – Smirnov.....	43
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinieritas	44
Tabel 4.18 Hasil Uji Linear Berganda	46

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	16
Gambar 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	29
Gambar 4.2 Data Responden Berdasarkan Umur	30
Gambar 4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	31
Gambar 4.4 Grafik Histogram Kualitas Pelayanan.....	37
Gambar 4.5 Grafik Histogram Harga.....	39
Gambar 4.6 Grafik Histogram Kepuasan Konsumen	41
Gambar 4.7 Grafik Normal P – P Plot.....	42
Gambar 4.8 Grafik Scatter Plot.....	45
Gambar 4.9 Kurva T	48
Gambar 4.10 Kurva F	50

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Uji Referensi Skripsi
- Lampiran 2. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3. Karakteristik Responden
- Lampiran 4. Tabulasi Ujicoba Penelitian
- Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas
- Lampiran 6. Tabulasi Penelitian
- Lampiran 7. Oupput SPSS
- Lampiran 8. Output Uji Hipotesis
- Lampiran 9. Tabel R
- Lampiran 10. Tabel T
- Lampiran 11. Tabel F
- Lampiran 12. Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 13. Surat Riset Penelitian

