

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOLLAND
BAKERY JATIRAHAYU**

SKRIPSI

**Oleh:
RENNU RIVENCIO
201610325276**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Konsumen pada Holland Bakery Jatirahayu
Nama Mahasiswa : Rennu Rivencio
Nomor Pokok Mahasiswa : 201610325276
Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 24 Januari 2022



LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Konsumen pada Holland Bakery Jatirahayu
Nama Mahasiswa : Rennu Rivencio
Nomor Pokok Mahasiswa : 201610325276
Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 24 Januari 2022

Jakarta, 14 Februari 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : M. Fadhli Nursal, S.E., M.M.
NIDN : 031407021
Penguji I : Widi Winarso, S.E., M.M.
NIDN : 0319067606
Penguji II : Adi Wibowo Noor Fikri, S.Kom., MBA.
NIDN : 031503024

MENGETAHUI,

Kepala Program Studi
Manajemen



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

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



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

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rennu Rivencio
NPM : 201610325276
Tempat Tanggal Lahir : Bekasi, 28 Januari 1995
Alamat : Jl. Pahlawan gang dahlia 1 RT.01 RW.01 No.52 aren jaya,
Bekasi Timur

Dengan ini saya menyatakan bahwa: Skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Holland Bakery Jatirahayu” merupakan hasil pekerjaan saya sendiri dan seluruh ide, pendapat, atau materi didapat dari sumber lain yang telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan apa yang saya nyatakan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya termasuk pencabutan gelar Sarjana Manajemen yang nanti saya dapatkan.

Jakarta, 14 Februari 2022

Yang membuat pernyataan,



Rennu Rivencio

201610325276

ABSTRAK

Rennu Rivencio. 201610325276. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Holland Bakery Jatirahayu.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Holland Bakery Jatirahayu. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik sampling yang digunakan adalah sampel rumus Lemeshow yang mana jumlah sample sebesar 100 Responden. Teknik pengambilan data dengan cara menyebarkan kuesioner. Responden dari penelitian ini adalah seluruh konsumen Holland Bakery Jatirahayu. Metode analisis yang dipergunakan adalah metode analisis statistik yaitu Regresi berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Harga dan Kualitas Pelayanan secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Konsumen, variabel Harga secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Konsumen, dan variabel Kualitas Pelayanan secara berparsial pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Konsumen.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelaynana, Kepuasan Konsumen.



ABSTRACT

Rennu Rivencio. 201610325276. The Effect of Price and Service Quality on Consumer Satisfaction at Holland Bakery Jatirahayu.

This study aims to determine the effect of price and service quality on consumer satisfaction at Holland Bakery Jatirahayu. This type of research is quantitative. The sampling technique used is a sample of the Lemeshow formula in which the number of samples is 100 respondents. Data collection techniques by distributing questionnaires. Respondents from this study were all consumers of Holland Bakery Jatirahayu. The analytical method used is statistical analysis method, namely multiple regression. The results of this study indicate that the price and service quality variables simultaneously have a positive and significant effect on the consumer satisfaction variable, the price variable partially has a positive and significant effect on the consumer satisfaction variable, and the service quality variable has a positive and significant partial effect on the satisfaction variable. Consumer.

Keywords : Price, Service Quality, Consumer Satisfaction.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Holland Bakery Jatirahayu”**

Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis, baik tenaga, ide-ide, maupun pemikiran. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Dr. Drs. Irjen (P) H. Bambang Karsono, S.H, M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Istianingsih, CA., CSRA., CMA., CACP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Hadita, S.Pd., M.M. selaku Kaprodi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Choiroel Woestho, S.E., M.E. Selaku Dosen Pembimbing Akademik di Semester 1 sampai Semester 10, terima kasih atas support dan dukungannya
5. Bapak Adi Wibowo Noor Fikri, S. Kom., MBA. Selaku Dosen Pembimbing Akademik di Semester 11, terima kasih atas support dan dukungannya.
6. Widi Winarso, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah menyetujui dan menerima skripsi penulis.
7. Kepada Bapak, Ibu, Kakak, dan Adik yang selalu mendo'akan dan memberikan support kepada penulis hingga saat ini.

Jakarta, September 2021

Penulis



Rennu Rivencio

201610325276

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Harga	7
2.1.1 Pengertian Harga	7
2.1.2 Indikator Harga.....	8
2.1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi harga	8
2.1.4 Metode penetapan harga.....	9
2.2 Kualitas Pelayanan	10

2.2.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	10
2.2.2	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.3	Indikator Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.4	Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan	13
2.2.5	Unsur-unsur pelayanan	14
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	17
2.3.3	Mengukur Kepuasan Konsumen	17
2.3.4	Faktor-faktor pendorong Kepuasan Konsumen.....	19
2.3.5	Atribut pembentuk kepuasan konsumen.....	19
2.3.6	Model Kepuasan Konsumen.....	20
2.4	Penelitian Terdahulu.....	20
2.5	Kerangka Pemikiran	24
2.6	Hipotesis	25
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1	Desain Penelitian	27
3.2	Tahapan Penelitian	28
3.3	Model Konseptual.....	28
3.4	Operasional Variabel	29
3.5	Waktu dan Tempat Penelitian.....	31
3.5.1	Waktu Penelitian.....	31
3.5.2	Tempat Penelitian	31
3.6	Metode Pengambilan Sampel	31
3.6.1	Populasi Penelitian	31
3.6.2	Sampel Penelitian	32
3.7	Teknik Pengumpulan Data	33
3.8	Metode Analisis Data	34
3.9.1	Uji Validitas.....	34

3.9.2	Uji Reliabilitas	34
3.9.3	Uji Asumsi Klasik	34
3.9.4	Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	36
3.9.5	Uji Hipotesis	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		39
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	39
4.1.1	Sejarah Perusahaan	39
4.1.2	Visi.....	39
4.1.3	Misi.....	39
4.2	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner.....	40
4.3	Uji Kualitas Data.....	43
4.3.1	Uji Validitas.....	43
4.3.2	Uji Reabilitas	45
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	46
4.4.1	Uji Normalitas	46
4.4.2	Uji Multikolinieritas	48
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas	49
4.5	Analisis Regresi Linier Berganda	49
4.6	Uji Hipotesis	50
4.6.1	Uji T.....	50
4.6.2	Uji F.....	51
4.6.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	52
4.7	Pembahasan Hasil Penelitian	53
BAB V PENUTUP		57
5.1	Kesimpulan	57
5.2	Implikasi Manajerial	57
DAFTAR PUSTAKA		59
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Operasional Variabel	29
Tabel 3.2 Skala Likert	32
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan berapa kali melakukan pembelian...	40
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
Tabel 4.6 Uji Validitas Harga (X1)	42
Tabel 4.7 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2)	43
Tabel 4.8 Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	43
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Harga	44
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	45
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen	45
Tabel 4.12 Uji Normalitas	46
Tabel 4.13 Uji Multikolinieritas	47
Tabel 4.14 Analisis Regresi Linier Berganda.....	49
Tabel 4.15 Uji T	50
Tabel 4.16 Hasil Uji F	51
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	23
Gambar 3.1 Model Konseptual.....	28
Gambar 4.1 Uji Normalitas	46
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas	48



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Uji Plagiarisme	65
Lampiran 2 Uji Referensi	66
Lampiran 3 Kuesioner	70
Lampiran 4 Tabulasi	74
Lampiran 5 Hasil SPSS	82
Lampiran 6 R Tabel	89
Lampiran 7 T Tabel	91
Lampiran 8 F Tabel	92

