

**PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA KEBAB TURKI BABA RAFI
DI BEKASI UTARA**

SKRIPSI

Oleh:

IQBAL TAPAN NUGROHO

201810325313



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

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kebab Turki
Baba Rafi Di Bekasi Utara

Nama Mahasiswa : Iqbal Tapan Nugroho

Nomor Pokok mahasiswa : 201810325313

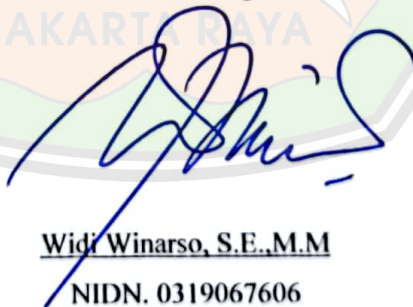
Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 21 Januari 2022



Jakarta, 26 Januari 2022

MENYETUJUI,
Pembimbing



Widi Winarso, S.E., M.M

NIDN. 0319067606

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kebab Turki
Baba Rafi Di Bekasi Utara

Nama Mahasiswa : Iqbal Tapan Nugroho

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810325313

Program Studi/Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 21 Januari 2022

Jakarta, 26 Januari 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dwi Susanto, Ph.D
NIDN : 0326026103

Penguji I : Widi Winarso, S.E., M.M
NIDN : 0319067606

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

dis' hat
Widi Winarso
Adi Wibowo Noor Fikri

MENGETAHUI,

Ketua
Program Studi Manajemen

Hadita

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

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Istianingsih

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

LEMBAR PERYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Iqbal Tapan Nugroho
NPM : 201810325313
Tempat Tanggal Lahir : Jakarta, 23 Maret 1998
Alamat : Permata Hijau Permai Blok D4 RT.06 RW.18 No.
17 Kaliabang Tengah Bekasi Utara

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi saya dengan judul “Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Kebab turki baba rafi di bekasi utara” 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, 27 Desember 2021

Yang



Iqbal Tapan Nugroho

201810325313

ABSTRAK

Iqbal Tapan Nugroho. 201810325313. Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Kebab turki baba rafi di bekasi utara.

Penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk mengetahui secara simultan dan parsial dari variabel bebas yaitu Persepsi Harga dan beban Kualitas Pelayanan variabel terikat yaitu Kepuasan Konsumen. Penelitian ini dilakukan di Kebab Turki Baba Rafi Bekasi Utara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, dimana dalam penelitian ini menggunakan teknik Purposive Sampling dengan menggunakan rumus Hair dalam menentukan cara pengambilan sampel. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Kebab Turki Bab a Rafi Bekasi Utara yang berjumlah tidak diketahui dengan sampel 94 responden. Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa dalam uji parsial (t) variabel Persepsi Harga berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dengan nilai $\text{sig } 0,000 < 0,05$ dan $t\text{-hitung sebesar } 15,952 > t\text{-tabel } 1,66177$. Dan variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai $\text{sig } 0,000 < 0,05$ dan $t\text{-hitung sebesar } 2,906 > t\text{-tabel } 1,66177$. Selanjutnya dalam uji simulta n (f) variabel Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Konsumen dengan nilai $\text{sig } 0,000 < 0,05$ dan $f\text{-hitung sebesar } 264,150 > f\text{-tabel } 3,10$. Kemudian untuk uji determinasi (R^2) dihasilkan bahwa kolerasi antara dua variabel Persepsi Harga (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen(Y) sebesar 85,3%.

Kata kunci : Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Iqbal Tapan Nugroho. 201810325313. *The effect of price and quality of service on consumer satisfaction at Turkish Baba Rafi Kebabs in North Bekasi.*

This research aims to determine simultaneously and partially the independent variables, namely Price and Service Quality, the dependent variable is Consumer Satisfaction. This research was conducted at the Turki Baba Rafi Kebab, North Bekasi. The method used in this research is a quantitative method, which in this study uses a purposive sampling technique using the Hair formula in determining the sampling method. The population in this study were all consumers of Turkish Kebab Bab a Rafi, North Bekasi, which amounted to an unknown number with a sample of 94 respondents. Based on the results of the study, it shows that in the partial test (t) the price variable has a significant effect on consumer satisfaction with a sig value of $0.000 < 0.05$ and a t-count of $15.952 > t\text{-table } 1.66177$. And the service quality variable has a significant effect on customer satisfaction with a sig value of $0.000 < 0.05$ and a t-count of $2.906 > t\text{-table } 1.66177$. Furthermore, in the simultaneous test n (f) the price and service quality variables jointly affect the dependent variable, namely consumer satisfaction with a sig value of $0.000 < 0.05$ and an f-count of $264.150 > f\text{-table } 3.10$. Then, for the determination test (R^2), it is found that the correlation between the two variables Price (X_1) and Service Quality (X_2) on Consumer Satisfaction (Y) is 85.3%.

Keywords: Price Perception, Service Quality, and Consumer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas berkah, rahmat dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kebab Turki Baba Rafi Di Bekasi Utara”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya penulis dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang memberikan rahmat-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi ini.
2. Bapak Irjen Pol. (Purn) Drs. H. Bambang Karsono, S.H, M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Istianingsih Sastrodiharjo, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Dr.Hadita, S.Pd., M.M selaku Ketua Jurusan Program Studi Ekonomi Manajemen.
5. Bapak Widi Winarso S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan semangat, motivasi dan arahan selama penyusunan skripsi.
6. Ibu Kardinah Indrianna Meutia, S.Pi., MM selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan semangat, motivasi dan arahan selama penyusunan skripsi.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.

8. Bapak Hendy Setiono selaku Pendiri Kebab Turki Baba Rafi, yang telah membantu penulis memberikan informasi dan data yang penulis gunakan sebagai bahan untuk penulisan skripsi ini.
9. Kedua Orang Tua saya tercinta, Ayah Saptono Riyanto dan Ibu Yeni Marliani yang selalu mendoakan dan memberikan semangat serta dukunga selama proses pembuatan skripsi.
10. Ilham Akbar Ramadhan, Adellya Nurul Fajar Pratiwi dan Chrisna Riandiavati selaku kakak kandung saya yang telah memberikan dukungannya selama proses pembuatan skripsi.
11. Nur Rizky Maulidasari, Dita Mutia Ramadhanti, Wulan Rahma Yanti, Thifal Ayuningtyas Susanto dan Ahmad Farhan Maulana partner skripsi saya yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis.
12. Aisyah Indriani Hakim selaku pacar saya yang bersedia membantu dalam proses mengerjakan dan memberikan motivasi kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang manajemen Pemasaran.

Jakarta, 27 Desember 2021

Penulis



Iqbal Tapan Nugroho

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	II
LEMBAR PENGESAHAN	III
LEMBAR PERYATAAN	IV
ABSTRAK	V
ABSTRACT	VI
KATA PENGANTAR.....	VII
DAFTAR ISI.....	IX
DAFTAR TABEL.....	XIII
DAFTAR GAMBAR.....	XIV
BAB I PENDAHULUAN	15
1.1 Latar Belakang	15
1.2 Rumusan Masalah	19
1.3 Tujuan Penelitian	19
1.4 Manfaat Penelitian	19
1.5 Batasan Masalah.....	20
1.6 Sistematika Penulisan.....	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	22
2.1 Persepsi Harga.....	22
2.1.1 Pengertian Persepsi Harga	22
2.1.2 Konsep Persepsi Harga	24
2.1.3 Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Harga	24
2.1.4 Indikator – Indikator Persepsi Harga.....	25
2.2 KUALITAS PELAYANAN	26
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	26

2.2.2	Konsep Kualitas Pelayanan	27
2.2.3	Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	28
2.2.4	Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan.....	28
2.3	Kepuasan Konsumen.....	29
2.3.1	Pengertian Kepuasan Konsumen	29
2.3.2	Konsep Kepuasan Konsumen.....	30
2.3.3	Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.....	31
2.3.4	Indikator-Indikator Kepuasan Konsumen	31
2.4	Penelitian Terdahulu	33
2.5	Kerangka Pemikiran.....	39
2.6	Hipotesis Penelitian.....	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		41
3.1	Desain Penelitian	41
3.2	Tahap Penelitian.....	42
2.1.1	Tahapan Perencanaan	42
2.1.2	Tahapan Pelaksanaan.....	42
3.3	Model Konseptual	42
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	43
3.5	Waktu dan Tempat Penelitian	44
3.5.1	Waktu Penelitian	44
3.5.2	Tempat Penelitian.....	44
3.6	Metode Pengambilan Sampel	44
3.6.1	Populasi Penelitian	44
3.6.2	Sampel Penelitian	44
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	45

3.8	Jenis dan Sumber Data	46
3.8.1	Jenis Data	46
3.8.2	Sumber Data	46
3.9	Metode Analisis Data.....	46
3.9.1	Uji Validitas	46
3.9.2	Uji Reliabilitas.....	47
3.9.3	Uji Asumsi Klasik.....	47
3.9.4	Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	48
3.9.5	Uji Hipotesis.....	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		51
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	51
4.1.1	Profil Perusahaan.....	51
4.1.2	Visi	51
4.1.3	Misi.....	51
4.2	Hasil Penelitian	52
4.2.1	Penyebaran Dan Pengumpulan Kuesioner	52
4.3	Uji Kualitas Data.....	55
4.3.1	Uji Validitas.....	55
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	58
4.4	Uji Asumsi Klasik	58
4.4.1	Uji Normalitas	58
4.4.2	Uji Multikolinieritas	61
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas	61
4.5	Analisis Regresi Linier Berganda	62
4.6	Uji Hipotesis.....	63

4.6.1 Uji T.....	63
4.6.2 Uji F.....	65
4.6.3 Uji koefisien Determinasi (R2)	66
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian	67
4.7.1 Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	67
4.7.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	67
4.7.3 Pengaruh Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Konsumen.....	68
BAB V PENUTUP	69
5.1 Kesimpulan	69
5.1.1 Pengaruh Persepsi Harga (X1) Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	69
5.1.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	69
5.1.3 Pengaruh Persepsi Harga (X1) Dan Kualitas Pelayanan (X2) Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	70
5.2 Implikasi Manajerial	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	41
Tabel 3. 2 Skala Likert	45
Tabel 4. 1 Hasil Penyebaran dan Hasil Keusioner	52
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4. 4 Uji Validitas Persepsi Harga (X1).....	55
Tabel 4. 5 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2).....	56
Tabel 4. 6 Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)	57
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas	58
Tabel 4. 8 Uji Normalitas.....	59
Tabel 4. 9 Uji Multikolinieritas.....	61
Tabel 4. 10 Analisis Regresi Linier Berganda	62
Tabel 4. 11 Hasil Uji T.....	64
Tabel 4. 12 Hasil Uji F.....	65
Tabel 4. 13 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kebab Turki Baba Rafi	15
Gambar 1. 2 Harga Kebab Turki Baba Rafi.....	17
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	39
Gambar 3. 1 Model Konseptual	43
Gambar 4. 1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Gambar 4. 2 Diagram Responden Berdasarkan Usia.....	54
Gambar 4. 3 Histogram Uji Normalitas	59
Gambar 4. 4 Diagram P-Plot Uji Normalitas	60
Gambar 4. 5 Uji Heteroskedastisitas.....	62

