

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PEMPEK
GABY CABANG STASIUN BEKASI**

SKRIPSI

Oleh :

Juventus Simanullang

201810325354



**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 Pempek Gabby
Cabang Stasiun Bekasi

Nama mahasiswa : Juventus Simanullang

Nomor pokok mahasiswa : 201810325354

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 14 Juli 2022



Jakarta, 28 April 2022

MENYETUJUI,
pembimbing

Widi Winarso, S.E., M.M.

NIDN: 0319067606

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Konsumen Pempek Gaby Cabang Stasiun
Bekasi
Nama Mahasiswa : Juventus Simanullang
Nomor Pokok Mahasiswa : 201810325354
Program Studi/Fakultas : Manajemen/ Ekonomi dan Bisnis
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 14 Juli 2022

Jakarta, 19 Juli 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Agus Dharmanto, S.E., M.M

NIDN : 0305087310

Penguji I : Neng Siti Komariah, S.E., M.M

NIDN : 0327128105

Penguji II : Widi Winarso, S.E., M.M

NIDN : 0319067606

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Hadita, S.Pd., M.M

NIDN : 0329048302

Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak

NIDN : 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pempek Gaby Cabang Stasiun 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, 28 April 2022

Yang membuat pernyataan,



Juventus Simanullang

ABSTRAK

Juventus Simanullang. 201810325354.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Pempek Gaby Cabang Stasiun Bekasi.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan program SPSS Statistik 24 dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Dengan menggunakan teknik nonprobability sampling dan purposive sampling. Hasil penelitian ini Uji t menunjukkan bahwa Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai $t \ 4,104 > 1,660$ artinya secara parsial variabel Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai $t \ 5,513 > 1,660$ artinya secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Pempek Gaby Cabang Stasiun, Bekasi. Manfaat penelitian ini bagi Pempek Gaby sebagai bahan masukan atau evaluasi agar tetap mempertahankan dan meningkatkan segi harga yang sesuai dan kualitas pelayanan agar Pempek Gaby dapat bersaing dengan competitor lainnya.

Keywords : Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Juventus Simanullang. 201810325354.

This study aims to determine how much influence price and service quality have on consumer satisfaction at Pempek Gaby Bekasi Station Branch.

This research is a quantitative study using the SPSS Statistics 24 program with a total sample of 100 respondents. By using nonprobability sampling and purposive sampling techniques. The results of this study t test shows that the price has an effect on consumer satisfaction with a significance value of $0,000 < 0,05$ and value $t\ 4,104 > 1,660$ it means that partially the price variable has a significant effect on consumer satisfaction. Service Quality Variables have an effect on Consumer Satisfaction with a significance value of $0,000 < 0,05$ and value $t\ 5,513 > 1,660$ it means that partially service quality has a significant effect on consumer satisfaction at Pempek Gaby Station Branch, Bekasi. The benefits of this research for Pempek Gaby as input or evaluation material in order to maintain and improve in terms of appropriate prices and quality of service so that Pempek Gaby can compete with other competitors.

Keywords : Price, Service Quality, Consumer Satisfaction

KATA PENGANTAR

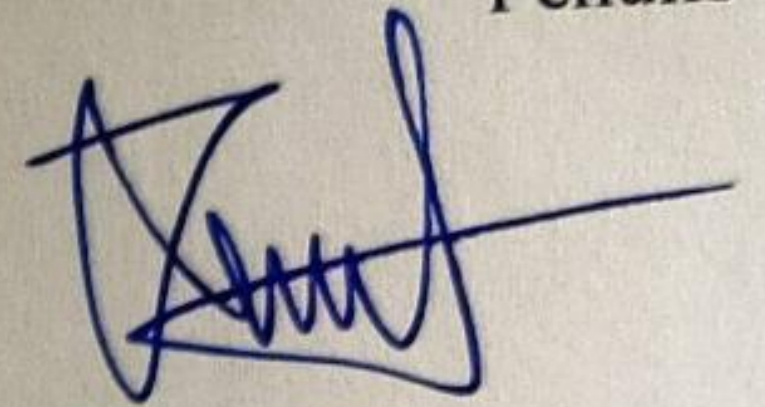
Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkah dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pempek Gaby Cabang Stasiun Bekasi” ini dapat terselesaikan. Skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.H. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Istianingsih, S.E., M.S. Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Kardina Indrianna Meutia, S.Pi., M.M, Selaku dosen pembimbing akademik yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan semangat, motivasi dan arahan selama penyusunan skripsi.
4. Ibu Dr. Hadita, S.Pd., M.M, selaku ketua prodi manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
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. Bapak Agus Dharmaanto, S.E., M.M selaku ketua penguji yang telah menyempatkan waktunya dan menilai penelitian ini serta memberi saran, pengarahan serta kritik yang membangun kepada penulis selama proses pembuatan skripsi berlangsung hingga selesai.
7. Ibu Neng Siti Komariah, S.E., M.M selaku penguji I yang telah menyempatkan waktunya dan menilai penelitian ini serta memberi saran dan kritik yang membangun kepada penulis selama proses pembuatan skripsi berlangsung hingga selesai.
8. Terimakasih kepada Kedua Orang tuaku, serta teman-temanku yaitu Vandri Hotdotua, S.M, Thia Violenta, S.M, Krisna Murti Sae Lasmito, Yohana Samosir yang telah memberikan doa, dorongan dan semangat selama penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih ada kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi penelitian ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Jakarta, 30 April 2022

Penulis



Juventus Simanullang



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Permasalahan	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Batasan Masalah	4
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Teori Harga.....	6
2.1.1 Definisi Harga	6
2.1.2 Faktor – Faktor Harga.....	6
2.1.3 Indikator Harga.....	7
2.2 Kualitas Pelayanan	9
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan	9
2.2.2 Faktor – Faktor Kualitas Pelayanan.....	9
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	10
2.3 Kepuasan Konsumen	11
2.3.1 Definisi Kepuasan Konsumen	11
2.3.2 Faktor Faktor Kepuasan Konsumen	12
2.3.3 Indikator Kepuasan Konsumen.....	12
2.4 Penelitian Terdahulu.....	14
2.5 Kerangka Pemikiran	27
2.6 Hipotesis Penelitian	28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Desain penelitian	29
3.2 Tahap Penelitian	29
3.3 Model Konseptual.....	30
3.4 Oprasional Variabel.....	31
3.5 Waktu dan Tempat Penelitian.....	32
3.6 Metode Pengambilan Sampel	33
3.6.1 Populasi Penelitian.....	33
3.8 Teknik Pengumpulan Data	34
3.10 Metode Analisis Data	35
3. 10.1 Uji Validitas.....	35
3. 10.2 Uji Realibilitas.....	36
3. 10.3 Uji Asumsi Klasik	36
3.11 Uji Analisis Regresi Linier Berganda	37
3.11.1 Uji Hipotesis	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Profil UMKM	39
4.1.1 Gambaran Umum UMKM	39
4.1.2 Visi UMKM	40
4.1.3 Misi UMKM.....	40
4.2 Hasil penelitian.....	40
4.2.1 Penyebaran dan pengumpulan kuesioner	40
4.3 Uji Kualitas Data	42
4.3.1 Uji Validitas	43
4.3.2 Uji Realibilitas.....	46
4.4 Uji Asumsi Klasik	46
4.4.1 Uji Normalitas	47
4.4.2 Uji Multikolinieritas	48
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	48
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	49
4.6 Uji Hipotesis.....	50
4.6.1 Uji T	50

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Harga Pempek.....	9
Tabel 1.2 Jumlah Pengunjung Pempek.....	12
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Oprasional Variabel.....	34
Tabel 3.2 Skala Likert	36
Table 4. 1 Hasil Penyebaran dan Hasil Kuesioner	37
Table 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Table 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	37
Table 4. 4 Uji Validitas Harga (XI).....	39
Table 4. 5 Uji validitas Kualitas Pelayanan (X2).....	39
Table 4. 6 Uji validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	40
Table 4. 7 Uji Reliabilitas.....	50
Table 4. 8 Uji Normalitas	51
Table 4. 9 Uji Multikolinieritas	52
Table 4. 10 Anaisis Regresi Linier Berganda.....	53
Table 4. 11 Hasil Uji T.....	55
Table 4. 12 Hasil Uji F.....	56
Table 4. 13 Uji Koefisien Determinasi (R2)	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 3.1 Model Konseptual.....	33
Gambar 4.1 Hasil P-Plot	30
Gambar 4.2 Hasil Heterokedastisitas.....	30



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Uji Plagiat

Lampiran Uji Refrensi

Lampiran Kuesioner

Lampiran Data SPSS

Lampiran Data Tabulasi

Lampiran Daftar Riwayat Hidup



