

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA MINUMAN TEGUK
(Studi Kasus Konsumen pada Minuman Teguk Pondok Ungu
Permai Bekasi Utara)**

SKRIPSI

Oleh:

**Firda Amalia Hasan
201810325029**



**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 Minuman Teguk (Studi
Kasus Konsumen pada Minuman Teguk Pondok
Ungu Permai Bekasi Utara)

Nama Mahasiswa : Firda Amalia Hasan

Nomor Pokok mahasiswa : 201810325029

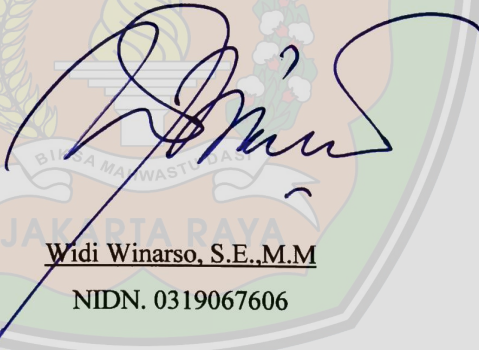
Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 14 Juli 2022

Jakarta, 18 Juli 2022

MENYETUJUI,

Pembimbing



Widi Winarso, S.E., M.M
NIDN. 0319067606

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Konsumen Pada Minuman Teguk (Studi
Kasus Konsumen pada Minuman Teguk Pondok
Ungu Permai Bekasi Utara)

Nama Mahasiswa : Firda Amalia Hasan

Nomor Pokok mahasiswa : 201810325029

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 14 Juli 2022

Jakarta, 18 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

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

NIDN : 0329048302

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

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

NIDN : 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Judul Skripsi : Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Konsumen Pada Minuman Teguk (Studi
Kasus Konsumen pada Minuman Teguk Pondok
Ungu Permai Bekasi Utara)

Nama Lengkap : Firda Amalia Hasan

NPM : 201810325029

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi saya dengan judul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Minuman Teguk (Studi Kasus Konsumen pada Minuman Teguk Pondok Ungu Permai 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, 24 Juni 2022

Yang membuat pernyataan



Firda Amalia Hasan

201810325029

ABSTRAK

Firda Amalia Hasan. 201810325029. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Minuman Teguk (Studi Kasus Konsumen pada Minuman Teguk Pondok Ungu Permai Bekasi Utara).

Penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk mengetahui secara simultan dan parsial dari variabel bebas yaitu Harga dan Kualitas Pelayanan variabel terikat yaitu Kepuasan Konsumen. Penelitian ini dilakukan di Minuman Teguk daerah Pondok Ungu Permai Bekasi Utara. Dalam penelitian ini, menggunakan pendekatan kuantitatif, dimana pengambilan sampel ini menggunakan metode *purposive sampling* dalam menentukan cara pengambilan sampel. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang mengkonsumsi Minuman Teguk Pondok Ungu Permai Bekasi Utara yang berjumlah 120 responden. Berdasarkan Uji F hasil uji simultan telah diperoleh F hitung nilai F hitung sebesar $41,847 > 3,07$ (F tabel) dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$ (α) atau nilai signifikan kurang dari 0,05. Maka dari itu H_0 ditolak atau H_a diterima yang berarti bahwa secara simultan Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Hal ini juga menunjukkan bahwa Harga dan Kualitas Pelayanan merupakan variabel penting yang berpengaruh dengan Kepuasan Konsumen. Harga dan Kualitas Pelayanan harus diperhatikan oleh UMKM untuk membuat karyawan yang bekerja di UMKM merasa nyaman dalam bekerja. Harga dan Kualitas Pelayanan yang seimbang, akan membuat para konsumen senang dan tidak akan memiliki pemikiran untuk berhenti melakukan pembelian sehingga tingkat kenaikan Kepuasan Konsumen akan meningkat.

Kata kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Firda Amalia Hasan. 201810325029. *The Influence of Price and Service Quality on Consumer Satisfaction with Drink Drinks (Consumer Case Study on Drink Drinks (Consumer Case Study on Drink Drinks in Pondok Ungu Permai, North Bekasi). This research aims to determine simultaneously and partially the independent variables, namely Price and Service Quality determined by consumers. This research was conducted at the Drink Drink in the Pondok Ungu Permai area, North Bekasi. In this study, using a quantitative approach, where the sampling used purposive sampling method in determining the sampling method. The population in this study are consumers who consume Drink Drinks Pondok Ungu Permai North Bekasi which operates 120 respondents. Based on the F test, the results of the simultaneous test have obtained a calculated F value of $41.847 > 3.07$ (F table) with a sig value. $0.000 < 0.05$ (a) or a significant value less than 0.05. Therefore, H_0 is rejected or H_a is accepted, which means that simultaneously Price (X1) and Service Quality (X2) have a positive and significant effect on consumer goals (Y). It also shows that Price and Service Quality are important variables that affect consumer goals. Price and Quality of Service must be considered by MSMEs to make employees who work at MSMEs feel comfortable at work. Prices and Quality of Service that will make consumers happy and will not have the thought to stop making purchases so as to improve the balance of consumers will increase.*

Keywords: Price, Service Quality, and Consumer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat sehat walafiat dan memberi kemudahan serta kelancaran selama proses penulisan dan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Minuman Teguk (Studi Kasus Konsumen pada Minuman Teguk Pondok Ungu Permai Bekasi Utara)”. Dibuatnya skripsi ini dalam rangka untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada kedua orang tua yaitu Ayahanda tercinta Nurhasan dan Ibunda tercinta Siti Hartati yang selalu mendoakan, mendidik, memberi dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata Satu (S1). Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M. 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 Dr. Hadita, S.Pd., M.M. selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Widi Winarso, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan saran dan masukan serta semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
5. Ibu Tyna Yunita, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan motivasi kepada penulis.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama penulis menjalankan perkuliahan.
7. Bapak Agus Dharmanto, 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.

8. Ibu Neng Siti Komariah, S.E.,M.M. selaku 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.
9. Kepada konsumen Minuman Teguk Pondok Ungu Permai yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan data dan bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
10. Kepada teman-teman seperjuangan kelas B Manajemen Angkatan 2018 yang telah memberikan semangat serta membantu memberikan saran dalam proses dan penyusunan penelitian ini.
11. Kepada suami saya Febrian Damar Jati yang telah memberikan semangat dan dukungan dari awal hingga akhir serta memberikan bantuan waktu dan tenaga disaat penulis membutuhkan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
12. Serta pihak-pihak yang telah membantu penulis baik secara materil maupun moril yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kemudahan dan balasan yang berlipat ganda atas segala kebaikan semua pihak yang terkait dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari skripsi ini, oleh karena itu penulis menerima kritik serta saran yang dapat membangun dan dapat membantu penulis dalam penyempurnaan skripsi ini.

Bekasi, 24 Juni 2022

Penulis

Firda Amalia Hasan

201810325029

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1. Bagi penulis	4
1.4.2. Bagi Akademis.....	5
1.4.3. Bagi Usaha UMKM	5
1.5. Batasan Masalah.....	5
1.6. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Harga.....	7
2.1.1. Pengertian Harga.....	7
2.1.2. Faktor Yang Mempengaruhi Harga	8
2.1.3. Indikator Harga	10
2.1.4. Strategi Harga	10
2.2. Kualitas Pelayanan	11
2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.2. Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	13

2.2.3. Indikator Kualitas Pelayanan	13
2.2.4. Strategi Kualitas Pelayanan	15
2.3. Kepuasan Konsumen	15
2.3.1. Pengertian Kepuasan Konsumen	15
2.3.2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	16
2.3.3. Indikator Kepuasan Konsumen	17
2.3.4. Strategi Kepuasan Konsumen	18
2.4. Penelitian Terdahulu	19
2.5. Kerangka Pemikiran	22
2.6. Hipotesis Penelitian	22
BAB III METODOLIGI PENELITIAN	24
3.1. Desain Penelitian	24
3.2. Tahap Penelitian	24
3.2.1. Tahapan Perencanaan	24
3.2.2. Tahapan Pelaksanaan	25
3.3. Model Konseptual	25
3.4. Devinisi Oprasional Variabel	26
3.5. Waktu dan Tempat Penelitian	27
3.5.1. Waktu Penelitian	27
3.5.2. Tempat Penelitian	27
3.6. Metode Pengambilan Sampel	28
3.6.1. Populasi Penelitian	28
3.6.2. Sampel Penelitian	28
3.7. Metode Pengumpulan Data	28
3.7.1. Teknik Pengumpulan Data	28
3.7.2. Kuesioner	29
3.8. Jenis dan Sumber Data	29
3.9. Metode Analisis Data	30
3.9.1. Uji Validitas	30
3.9.2. Uji Reliabilitas	30
3.10. Uji Asumsi Klasik	31
3.10.1. Uji normalitas	31

3.10.2. Uji Multikolinieritas.....	31
3.10.3. Uji Heteroskedastisitas.....	32
3.10.4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	32
3.11. Uji Hipotesis.....	33
3.11.1. Uji Kelayakan (Uji F)	33
3.11.2. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T)	33
3.11.3. Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1. Gambaran Umum UMKM	35
4.1.1. Profil Perusahaan	35
4.1.2. Visi	36
4.1.3. Misi	36
4.2. Hasil Penelitian	36
4.2.1. Penyebaran Dan Pengumpulan Kuesioner	36
4.3. Uji Kualitas Data	39
4.3.1. Uji Validitas	39
4.3.2. Uji Reliabilitas	41
4.4. Uji Asumsi Klasik	42
4.4.1. Uji Normalitas.....	42
4.4.2. Uji Multikolinieritas.....	44
4.4.3. Uji Heteroskedastisitas.....	44
4.5. Analisis Regresi Linier Berganda	45
4.6. Uji Hipotesis.....	46
4.6.1. Uji T	46
4.6.2. Uji F	48
4.6.3. Uji koefisien Determinasi (R^2).....	49
4.7. Pembahasan Hasil Penelitian	50
4.7.1. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	50
4.7.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	51
4.7.3. Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	52
BAB V PENUTUP	53

5.1. Kesimpulan.....	53
5.2. Implikasi Manajerial	54
DAFTAR PUSTAKA.....	55

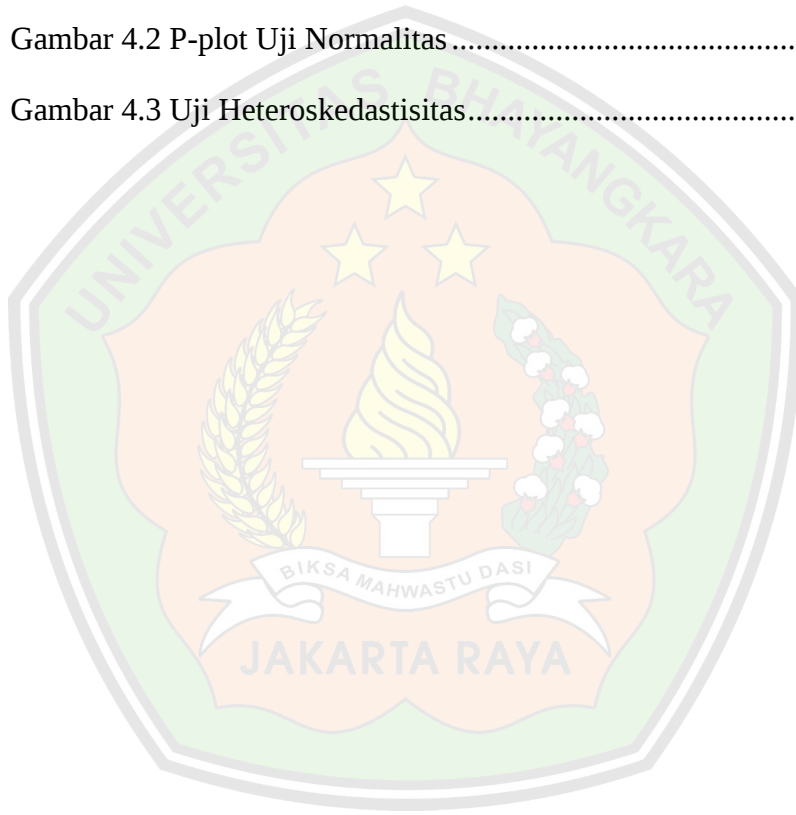


DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1 Operasional Variabel....	26
Tabel 3.2 Skala Likert	29
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran dan Hasil Kuesioner	37
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.4 Uji Validitas Harga (X1).....	39
Tabel 4.5 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2).....	40
Tabel 4.6 Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)	41
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas	42
Tabel 4.8 Uji Normalitas.....	43
Tabel 4.9 Uji Multikolinieritas.....	44
Tabel 4.10 Analisis Regresi Linier Berganda	46
Tabel 4.11 Hasil Uji T.....	47
Tabel 4.12 Hasil Uji F.....	48
Tabel 4.13 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Minuman Teguk	1
Gambar 1.2 Harga Minuman Teguk	2
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	22
Gambar 3.1 Model Konseptual	25
Gambar 3.1 Lokasi Minuman Teguk	27
Gambar 4.1 Tampak Depan Minuman Teguk	35
Gambar 4.2 P-plot Uji Normalitas	43
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas	45



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Plagiarisme

Lampiran 2 : Uji Referensi Skripsi

Lampiran 3 : Buku Bimbingan

Lampiran 4 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 5 : Data Tabulasi

Lampiran 6 : Hasil Uji SPSS 22

Lampiran 7 : Ukuran R tabel – Validitas

Lampiran 8 : Ukuran T tabel – Uji T

Lampiran 9 : Ukuran F Tabel – Uji F

Lampiran 10 : Daftar Riwayat Hidup

