

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus : UMKM JRA Kitchen)**

SKRIPSI

Oleh :
FACHRURROZIE
202110325346



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

2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus : UMKM JRA Kitchen)

Nama Mahasiswa : Fachrurrozie

Nomor Pokok Mahasiswa : 202110325346

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 7 Februari 2025

Jakarta, 14 Februari 2025

MENYETUJUI,

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M
NIDN. 0327037601


Dr. Dewi Sri Woelandari P.G, SE, M.Sc
NIDN. 0303017106

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan
terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus :
UMKM JRA Kitchen)

Nama Mahasiswa : Fachrurrozie

Nomor Pokok Mahasiswa : 202110325346

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 7 Februari 2025

Jakarta, 14 Februari 2025

MENGESAHKAN,

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

Sekretaris Tim Penguji : Haryudi Anas, S.E., M.S.M.
NIDN. 0317117801

Penguji : Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M.
NIDN. 0327037601

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen,

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M.
NIDN. 0327037601

Dr. Yavan Hendayana, S.E., M.S.Ak
NIDN. 0318087101

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fachrurrozie
Nomor Pokok Mahasiswa : 202110325346
Tempat, Tanggal Lahir : Bekasi, 4 Maret 2002
Alamat : Jl.Cemara 6 Blok A No.163, Kelurahan
Margahayu, Kecamatan Bekasi Timur, Kota
Bekasi, Jawa Barat 17113

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus : UMKM JRA Kitchen)”. Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh oranglain kecuali pengutipan referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, maka saya bersedia untuk 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, Februari 2025
Yang Membuat Pernyataan,



Fachrurrozie
202110325346

ABSTRAK

Fachrurrozie 202110325346. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus : UMKM JRA Kitchen).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara parsial dan simultan dari variabel independen (bebas) yaitu harga (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) serta variabel dependen (terikat) yaitu kepuasan pelanggan (Y). Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif dengan pengambilan sampel yang digunakan yaitu teknik *Convenience Sampling* dengan rumus Lemeshow. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan dari umkm JRA Kitchen. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Dalam melakukan pengujian menggunakan *Software* SPSS versi 26. Berdasarkan hasil penelitian, dalam uji t (parsial) harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang mempunyai nilai t_{hitung} 12,195 > 1,984 t_{tabel} dengan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang mempunyai nilai t_{hitung} 18,991 > 1,984 t_{tabel} dengan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$. Selanjutnya dalam uji f (simultan) variabel harga (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) secara bersama sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) yang mempunyai nilai f_{hitung} 197,580 > 3,09 f_{tabel} dengan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$. Kemudian uji determinasi (R^2) dihasilkan bahwa korelasi antara variabel harga (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 79,9%.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Fachrurrozie 202110325346. *The Influence of Price and Service Quality on Customer Satisfaction (Case Study: UMKM JRA Kitchen).*

This research aims to determine partially and simultaneously the independent (free) variables, namely price (X_1) and service quality (X_2) as well as the dependent (bound) variable, namely customer satisfaction (Y). The method used in this research is a quantitative method with sampling used, namely the Convenience Sampling technique with the Lemeshow formula. The population in this research are customers from JRA Kitchen MSMEs. The number of samples used in this research was 100 respondents. In carrying out the test using SPSS software version 26. Based on the research results, in the t test (partial) price has a significant effect on customer satisfaction which has a calculated t_{value} of 12,195 $> 1,984 t_{\text{table}}$ with a significance value of $0.00 < 0.05$, service quality has a significant effect towards customer satisfaction which has a calculated t_{value} of 18,991 $> 1,984 t_{\text{table}}$ with a significance value of $0.00 < 0.05$. Furthermore, in the f test (simultaneous) the variables price (X_1) and service quality (X_2) together have a significant effect on customer satisfaction (Y) which has a calculated f_{value} of 197,580 $> 3.09 f_{\text{table}}$ with a significance value of $0.00 < 0, 05$. Then the determination test (R^2) resulted in the correlation between price variables (X_1) and service quality (X_2) on customer satisfaction (Y) of 79.9%.

Keywords : Price, Service Quality, Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis panjatkan kepada ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “*Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus : UMKM JRA Kitchen)*”. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat dalam kelulusan, dan memperoleh gelar sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, SH., MM., Ph.D., D.Crim (HC) selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M, Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Bapak Dody Kurniawan, S.E., M.M, Selaku Dosen Pembimbing Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M, Selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Dr. Dewi Sri Woelandari P.G, SE., M.Sc, Selaku Dosen Pembimbing II yang selalu memberikan bimbingan, dukungan serta ilmu dalam menyelesaikan skripsi.

5. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
6. Teristimewa kepada orang tua saya tercinta Bapak Tohir S.Pd., M.M dan Ibu Siti Hayati yang tak pernah berhenti untuk memberikan doa, memberikan kasih sayang, dukungan, saran, dan motivasi kepada saya selama penyusunan skripsi.
7. Terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Berusaha belajar menjadi lebih baik dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun prosesnya, ini merupakan pencapaian yang patut saya banggakan untuk diri sendiri.

Penulis berharap agar skripsi ini dapat menjadi masukan dan manfaat bagi kita semua. Penulis berusaha semaksimal mungkin agar penyusunan skripsi ini berhasil dengan sebaik-baiknya.

Jakarta, 14 Februari 2025



Fachrurrozie

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Manfaat Penelitian.....	11
1.5. Sistematika Penelitian	12
BAB II TELAAH PUSTAKA	14
2.1. Telaah Teoris	14
2.1.1. Manajemen Pemasaran	14
2.2. Kepuasan Pelanggan.....	15
2.2.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	15
2.2.2. Indikator Kepuasan Pelanggan	16
2.2.3. Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	18

2.2.4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	19
2.3. Harga	20
2.3.1. Pengertian Harga.....	20
2.3.2. Indikator-Indikator Harga	21
2.3.3. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Harga.....	22
2.3.4. Metode Penetapan Harga	23
2.4. Kualitas Pelayanan	24
2.4.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	24
2.4.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	26
2.4.3. Indikator Kualitas Pelayanan	27
2.4.4. Faktor meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	28
2.5. Telaah Empiris	30
2.6. Kerangka Konseptual	34
2.7. Hipotesis Penelitian.....	36
2.7.1. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	36
2.7.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	37
2.7.3. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	39
3.1. Desain Penelitian	39
3.2. Tahapan Penelitian	40
3.2.1. Tahap perencanaan	40
3.2.2. Tahap pelaksanaan.....	40
3.2.3. Tahap penulisan	40
3.3. Model Konseptual Penelitian	41

3.4. Operasional Variabel	42
3.5. Waktu dan Tempat Penelitian	43
3.5.1. Waktu Penelitian.....	43
3.5.2. Tempat Penelitian	43
3.6. Metode Pengambilan Populasi dan Sampel	43
3.6.1. Populasi.....	43
3.6.2. Sampel	44
3.7. Teknik Pengumpulan Data	45
3.8. Metode Analisis Data	46
3.8.1. Uji Validitas.....	46
3.8.2. Uji Reliabilitas	46
3.9. Uji Asumsi Klasik	47
3.9.1. Uji Normalitas.....	47
3.9.2. Uji Multikolinearitas.....	48
3.9.3. Uji Heteroskedastisitas	48
3.10. Analisis Regresi Linear	48
3.10.1. Analisis Regresi Berganda.....	48
3.11. Uji Hipotesis.....	49
3.11.1. Uji t (Parsial).....	49
3.11.2. Uji f (Simultan).....	50
3.11.3. Koefisien Determinasi	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51
4.1. Gambaran Umum UMKM	51
4.1.1. Profil UMKM	51
4.1.2. Visi dan Misi UMKM.....	51

4.2. Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	52
4.3. Uji Kualitas Data	54
4.3.1. Uji Validitas	54
4.3.2. Uji Reliabilitas	56
4.4. Uji Asumsi Klasik	57
4.4.1. Uji Normalitas.....	57
4.4.2. Uji Multikolinearitas.....	59
4.4.3. Uji Heteroskedastisitas	60
4.5. Analisis Regresi Linear Berganda	60
4.6. Uji Hipotesis.....	62
4.6.1. Uji t (Uji Parsial).....	62
4.6.2. Uji f (Uji Simultan).....	63
4.6.3. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	64
4.7. Hasil dan Pembahasan.....	65
4.7.1. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	65
4.7.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	67
4.7.3. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	68
BAB V PENUTUP.....	71
5.1. Kesimpulan.....	71
5.2. Keterbatasan Penelitian	72
5.3. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Chart Total UMKM.....	2
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	35
Gambar 3. 1 Model Konseptual	41
Gambar 4. 1 Grafik Normal P-Plot	58
Gambar 4. 2 Grafik Scatter Plot	60



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Data UMKM 2018-2023.....	1
Tabel 1. 2 Data Penjualan JRA Kitchen 2024.....	4
Tabel 1. 3 Perbandingan Harga Dengan Merk Lain	5
Tabel 1. 4 <i>Pra-survey</i> mengenai harga	5
Tabel 1. 5 <i>Pra-Survey</i> Mengenai Kualitas Pelayanan.....	7
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	42
Tabel 3. 2 Responden Jawaban Berdasarkan Skala Likert	46
Tabel 4. 1 Hasil Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner	52
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Berapa Kali Melakukan Pembelian.....	53
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Harga (X_1).....	55
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_2).....	55
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	56
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Harga (X_1)	56
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X_2)	57
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	57
Tabel 4. 11 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	58
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	59
Tabel 4. 13 Hasil Uji Linear Berganda	61
Tabel 4. 14 Hasil Uji t (Parsial) Harga (X_1).....	62
Tabel 4. 15 Hasil Uji t (Parsial) Kualitas Pelayanan (X_2).....	63
Tabel 4. 16 Hasil Uji f (Simultan).....	64
Tabel 4. 17 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	65

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Uji Plagiarisme
- Lampiran 2. Uji Referensi Skripsi
- Lampiran 3. Lembar Kuesioner
- Lampiran 4. Tabulasi Data Responden
- Lampiran 5. Hasil Uji Output
- Lampiran 6. Tabel r
- Lampiran 7. Tabel t
- Lampiran 8. Tabel f
- Lampiran 9. Buku Bimbingan
- Lampiran 10. Daftar Riwayat Hidup

