



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN MIE QHEYPOO
CABANG DRIYOREJO**

Siti Asmaul Khusna
151500145

Dosen Pembimbing
Drs.R. Bambang Dwi Waryanto, SE. MM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
2018**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
RESTORAN MIE QHEYPOO CABANG DRIYOREJO**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

SITI ASMAUL KHUSNA
NIM: 151500145

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

Juduk Skripsi : Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada restoran Mie Qheypoo cabang Driyorejo

Identitas mahasiswa

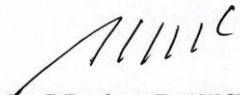
- a. Nama : Siti Asmaul Khusna
- b. Nim : 151500145
- c. Pogram studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi
- e. Alamat e-mail : Sitiasmaul0@gmail.com

Mengetahui,
Ketua Program Studi,

Surabaya,
Dosen Pembimbing,



Tony Susilo W.SE,M.pd,MSM
NIP : 0709494/DY



Drs.R.Bambang Dwi W.SE,MM
NIP : 19560529.1983090.1.001



Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Siti Istikhoroh,M.Si
NIP : 196710191992032001

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Pada Hari : Minggu
Tanggal : 28 April
Tahun : 2019

Mengetahui,
Penguji I


Dra. Siti Istikhoroh, M.Si
NIP : 196710191992032001

Penguji II


Vieqi Kakhma Wulan, SE., M.MT
NPP: 1512760/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Asmaul Khusna

Nim : 151500145

Program Study : Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI
Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : "pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada restoran Mie Qheypoo cabang Driyorejo" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya tahun akademik 2019 bersifat original.

Bilamana dikemudin hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut, diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Surabaya, 11 April 2019

Mahasiswa,



Siti Asmaul Khusna

NIM : 151500145

MOTTO

*Kegagalan terjadi karena terlalu
banyak rencana, tapi sedikit
berfikir*

(penulis)

Ku persembahkan untuk :
Ayah, ibuku dan ke-2 kakak-kakakku

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul: **"Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Mie Qheypoo cabang Driyorejo"**.

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Drs. Djoko Adi Waluyo, S.T., MM., DBA. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Dra. Siti Istikhoroh, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Drs. R. Bambang Dwi Waryanto, SE. MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu dosen pengajar Program Studi S1 Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan.
6. Isa Elisa dan Yovan Ferdianto selaku pemilik restoran Mie Qheypoo cabang Driyorejo
7. Kedua orang tua saya tercinta yang senantiasa memberikan kasih sayangnya, semangat, dan perhatian yang sangat berarti sehingga penyusunan proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

8. Sahabat-sahabat tercinta RRS yang selalu mendukung dan memberi semangat dalam penyusunan proposal skripsi ini.
9. Teman-teman kelas Manajemen F 2015 yang turut membantu proses penyelesaian proposal skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 08 Januari 2019
Penulis,

Siti Asmaul Khusna

ABSTRACT

This research was conducted to analyze the effect of price and quality of service on customer satisfaction in the Driyorejo branch qheypoo noodle restaurant. The population in this study were all customers of Driyorejo branch Mie Qheypoo restaurant, during February 2018 to January 2019 there were approximately 1000 visitors. The number of samples in this study were 108 respondents. While determining the number of samples is done by Probability Sampling with Simple Random Sampling technique, collecting data using questionnaires and documentation then analyzed using multiple linear regression tests and significant tests with the help of SPSS version 24 program. Based on the analysis carried out using the t test can be concluded Variables Price has a negative and significant effect on Consumer Satisfaction, with a tcount of $-2.247 < t\text{-table} = 2.004$ with a significance level of $0.027 < 0.05$. And Service Quality Variables have a positive and significant influence on Consumer Satisfaction with a tcount of $2.669 > t\text{-table} = 2.004$ with a significance level of $0.009 < 0.05$. While for the simultaneous f test results obtained at 6.948 with a significance level of 0.003.

Keywords: price, service quality, customer satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada restoran mie qheypoo cabang Driyorejo. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan restoran Mie Qheypoo cabang Driyorejo, selama Februari 2018 sampai Januari 2019 kurang lebih 1000 pengunjung. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 108 responden. Sedangkan penentuan jumlah sampel ini dilakukan dengan cara *Probability Sampling* dengan teknik *Simple Random Sampling*, pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi kemudian dianalisis dengan menggunakan uji regresi linier berganda dan uji signifikan dengan bantuan program SPSS *version 24*. Berdasarkan analisis yang dilakukan menggunakan uji t dapat disimpulkan Variabel Harga memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, dengan nilai $t_{hitung} - 2.247 < t_{tabel} = 2,004$ dengan tingkat signifikansi $0,027 < 0,05$. Dan Variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dengan nilai $t_{hitung} 2.669 > t_{tabel} = 2,004$ dengan tingkat signifikansi $0,009 < 0,05$. Sedangkan untuk uji f simultan diperoleh hasil sebesar 6.948 dengan nilai tingkat signifikansi 0,003.

Kata kunci: harga, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6

BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori	23
2.2.1 Harga.....	23
2.2.1.1 Pengertian Harga	24
2.2.1.2 Tujuan Penetapan Harga	24
2.2.1.3 Metode Penetapan Harga	25
2.2.1.4 Peranan Harga.....	27
2.2.1.5 Indikator Harga.....	28
2.2.2 Kualitas Pelayanan	29
2.2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	29

2.2.2.2	Faktor-faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan.....	30
2.2.2.3	Indikator Kualitas Pelayanan	33
2.2.3	Kepuasan Konsumen	34
2.2.3.1	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	34
2.2.3.2	Manfaat Kepuasan	35
2.2.3.3	Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen...	37
2.2.3.4	Tujuan Pengukuran Kepuasan Konsumen....	39
2.2.3.5	Indikator Kepuasan Konsumen	39
2.3	Hubungan antar Variabel.....	41
2.3.1	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen .	41
2.3.2	Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.....	41
2.4	Kerangka Konseptual	41
2.5	Hipotesis	43
2.5.1	Pengaruh harga terhadap kpuasan konsumen	43
2.5.2	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen	44
2.5.3	Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen	44

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Rancangan Penelitian.....	47
3.2	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	49
3.2.1	Populasi.....	49
3.2.2	Sampel.....	49
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	49
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	50
3.3.1	Jenis Data	50
3.3.2	Sumber Data	50
3.4	Teknik Pengumpulan Data	51
3.4.1	Skala Pengukuran.....	52
3.4.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	52

3.5	Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional Variabel	52
3.5.1	Variabel Penelitian.....	52
3.5.2	Definisi Operasional Variabel	53
3.5.2.1	Harga (X1).....	53
3.5.2.2	Kualitas Pelayanan (X2)	53
3.5.2.3	Kepuasan Konsumen	54
3.6	Teknik Analisis Data.....	54
3.6.1	Pengujian Instrumen Penelitian.....	54
3.6.2	Pengujian Asumsi Klasik.....	55
3.6.3	Analisis Regresi Linier Berganda	57
3.6.4	Pengujian Hipotesis.....	57

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	59
a.	Sejarah perusahaan	59
4.1.1	Karakteristik responden.....	59
4.2	Deskripsi data penelitian	61
4.2.1	Frekuensi jawaban responden	61
4.3	Deskripsi data penelitian	63
4.3.1	Hasil pengujian instrumen penelitian	63
4.3.1.1	Uji Validitas.....	63
4.3.1.2	Uji Reliabilitas	65
4.3.2	Uji Asumsi Klasik.....	66
4.3.2.1	Uji Normalitas.....	66
4.3.2.2	Uji Multikolonieritas	68
4.3.2.3	Uji Heteroskedastisitas	69
4.3.2.4	Uji Autokorelasi.....	70
4.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	71
4.5	Pegujian Hipotesis	73
a.	Uji F.....	73
b.	Uji T.....	74
4.6	Koefisien determinasi	76
4.7	Pembahasan	77

4.7.1	Harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen...	78
4.7.2	Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen	79
4.7.3	Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen	80

BAB V PENUTUP

5.1	Simpulan dan saran.....	83
5.1.1	Kesimpulan	83
5.1.2	Saran.....	83

DAFTAR PUSTAKA	85
-----------------------	-------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu.....	14
3.1 Skala Likert.....	52
4.1 Responden Menurut Jenis kelamin.....	60
4.2 Responden Menurut teman berkunjung.....	60
4.3 Frekuensi variabel jawaban variabel harga	61
4.4 Frekuensi variabel jawaban variabel kualitas pelayanan	62
4.5 Frekuensi variabel jawaban variabel kepuasan konsumen	63
4.6 Uji Validitas.....	64
4.7 Uji Reliabilitas	66
4.8 Uji Normalitas.....	67
4.9 Uji Multikolonieritas	68
4.10 Uji Heteroskedastisitas	69
4.11 Uji Autokorelasi.....	71
4.12 Uji Regresi linier berganda.....	71
4.13 Hasil Uji T.....	74
4.14 Hasil Uji F.....	75
4.15 Koefisien Determinasi.....	76
4.16 Inteprestasi Koefisien korelasi.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual	42
3.1 Skema Rancangan Penelitian	48
4.1 Normalitas Plot.....	67
4.2 Heteroskedastisitas Plot	70

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 3 : Lembar Persetujuan
- Lampiran 2 : kuisioner Penelitian
- Lampiran 3 : Surat Balasan Izin Penelitian
- Lampiran 4 : Matriks Penelitian
- Lampiran 5 : Daftar Hadir Seminar Proposal
- Lampiran 6 : Tabulasi Data Hasil Pengisian Angket
- Lampiran 7 : Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 8 : Uji Validitas
- Lampiran 9 : Uji Reliabilitas
- Lampiran 10 : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 11 : Uji F
- Lampiran 12 : Uji T