



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga
Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Resto &
Cafe Dejavu Surabaya**

Afdiatul Inayah
151500208

Dosen Pembimbing
Dr. Untung Lasiyono, SE, MSi

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
2019

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan
Konsumen Pada Resto dan Cafe Dejavu Surabaya**

SKRIPSI

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

AFDIATUL INAYAH

NIM : 151500208

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji :

Tanggal : 15 April 2019

Surabaya, 15 April 2019

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized loop followed by a horizontal line and a diagonal slash.

Untung Lasiyono. DR, SE, Msi
NPP : 9102331/DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Resto dan Cafe Dejavu Surabaya*

Identitas Mahasiswa :

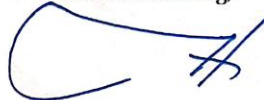
- a. Nama : Afdiatul Inayah
- b. NIM : 1515001208
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Ekonomi
- e. Alamat e-mail : afdiahinayah@gmail.com

Mengetahui,

Surabaya,

Ketua Program Studi,

Dosen Pembimbing,



Tony Susilo Wibowo, SE, MPd, MSM* Dr. Untung Lasiyono, SE, Msi

NIP/NPP : 0709494DY

NIP/NPP : 9102331DY

Menyetujui

Dekan,



Dra. Siti Istikhoroh, Msi

NIP : 196710191992032001

SURAT PERYANTAAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Afdiatul Inayah

NIM : 151500208

Program Studi : Manajemen G 2015

Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : Pengaruh Metode Pemetode Pembayaran Elektronik (*e-Money*), Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran & Cafe Dejavu yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2018.

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

Surabaya, 22 April 2019

Mahasiswa,





Afdiatul Inayah

NIM: 151500208

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamiin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: "Pengaruh Metode Pemetode Pembayaran Elektronik (*e-Money*), Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran & Cafe Dejavu" Selama proses penulisan hingga terselesainya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Drs. H. Djoko Adi Waluyo, ST.,MM.,DBA Selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
2. Dra. Siti Istikhroh, Msi Selaku Dekan Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
3. Tony Susilo Wibowo SE.,MSM Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
4. Bapak Dr. Untung Lasiyono, SE, M.si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Selanjutnya berturut-turut disampaikan kepada pimpinan perusahaan tempat mengadakan penelitian, orangtua, teman sejawat, dll.

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 skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 15 April 2019

Penulis,

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL JUDUL	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN ABSTRAK	v
HALAMAN PRATAKA	vii
HALAMAN DAFTAR ISI	viii
HALAMAN DAFTAR TABEL	xi
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	xii
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TELAAH PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	20
2.3 Kerangka Konseptual	27
2.4 Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Rancangan Penelitian	33
3.2 Populasi,Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	35
3.2.1 Populasi	35
3.2.2 Sampel	35

3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel	35
3.3 Jenis dan Sumber Data	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data	36
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel ...	37
3.6 Teknik Analisis Data	39
3.6.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	39
3.6.2. Uji Asumsi Klasik	39
3.6.3. Pengujian Hipotesis	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	45
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	47
4.2.1 Karakteristik Responden	47
4.2.2 Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian	48
4.3 Analisis Data Penelitian	60
4.3.1 Persiapan Analisis Data	60
4.3.2 Uji Instrumen Penelitian	64
4.3.2.1 Uji Validitas	64
4.3.2.2 Uji Reliabilitas	65
4.3.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	66
4.3.3.1 Uji Normalitas	66
4.3.3.2 Uji Multikolinieritas	68
4.3.3.3 Uji Autokorelasi	69
4.3.3.4 Uji Heteroskedastisitas	69
4.3.3.5 Uji Analisis Regresi Linier Berganda	71
4.3.3.6 Uji Analisis r dan R^2	72
4.3.4 Uji Hipotesis	73
4.3.4.1 Uji-t parsial	73
4.3.4.2 Uji-F simultan	74
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	75

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	79
5.1 Simpulan	79
5.2 Saran	79
 DAFTAR PUSTAKA	 81

DAFTAR TABEL

2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu Yang Akan Dilakukan	10
3.1 Skala Likert	37
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.2 Jumlah Responden Kualitas Pelayanan	48
4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	51
4.4 Jumlah Responden Variabel Harga	52
4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Harga	55
4.6 Jumlah Responden Variabel Kepuasan Konsumen	56
4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen	59
4.8 Persiapan Analisis Data	61
4.9 Uji Validitas	64
4.10 Uji Reabilitas	65
4.11 Uji Normalitas	66
4.12 Uji Multikolinieritas	68
4.13 Uji Autokorelasi	69
4.14 Uji Heteroskedastisitas	70
4.15 Uji Analisis Regresi Linier Berganda	71
4.16 Uji Analisis r dan R Square	72
4.17 Uji t Parsial	73
4.18 Uji F Simultan	7

DAFTAR GAMBAR

2.1	Kerangka Konseptual	28
3.1	Rancangan Penelitian	34
4.1	Struktur Organisasi.....	47
4.2	Histogram Uji Normalitas.....	67
4.3	Normal P-P Plot.....	68
4.4	Heteros Scalter Plot.....	70

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner dan Angket
Lampiran 2 : Hasil olah data SPSS