

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH MAKAN AYAM BAKAR KANG  
WAWAN**

Skripsi diajukan untuk melengkapi  
persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen  
Oleh:

Igo Permana

NPM: 41183402150074



Strata 1

Program Studi Manajemen

**UNIVERSITAS ISLAM "45"**

**FAKULTAS EKONOMI**

**BEKASI**

**2022**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH MAKAN AYAM BAKAR KANG  
WAWAN**

Tanggal 06 April 2022

Oleh

Igo Permana

NPM: 41183402150074

Disetujui,

Pembimbing

Isti Pujihastuti, S.E., M.E.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Manajemen

Isti Pujihastuti, S.E., M.E.

Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH MAKAN AYAM BAKAR KANG  
WAWAN**

Tanggal 12 April 2022

Oleh

Igo Permana

NPM: 41183402150074

Penguji I

Penguji II

Rusham S.E., M.M

Yunike Berry S. M. B., M. Sc

Mengetahui,

Pembimbing

Isti Pujihastuti, S.E., M.E.

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Manajemen

Isti Pujihastuti, S.E., M.E.

Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M

## PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Igo Permana  
NPM : 41183402150074  
Judul Skripsi/Penelitian : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Ayam Bakar  
Kang Wawan.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran pemaparan asli saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi manapun, kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan sudah tertera pada daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari skripsi ini terbukti merupakan duplikat atau plagiarisme ataupun terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya akan bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi yang berlaku.

Demikian Lembar Pernyataan ini saya buat dengan sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Bekasi, 25 April 2022

Yang Menyatakan,

Igo Permana

## KATA PENGANTAR

*Bismillahir rohmaanir rahiim.*

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Segala puji hanya bagi Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunia yang telah dilimpahkan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan”.

Skripsi ini diajukan untuk melengkapi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.

Dalam kegiatan penelitian hingga penyusunan skripsi, penulis mendapat dukungan, pengarahan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada yang terhormat:

1. Ibu Isti Pujihastuti, S.E., M.E. Selaku dosen pembimbing skripsi dan dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi yang telah meluangkan waktu nya, banyak memberikan bimbingan, arahan, masukan, dan perhatian kepada penulis
2. Ibu Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M. Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
3. Dosen dan semua Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
4. Pemilik Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan di Perumahan Grand Nusa Indah. Yang telah memberikan ilmu, arahan, dan bantuan selama proses peneltian berlangsung.
5. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Abdul Gopur dan Ibu Euis Fadilah, serta adik saya Robi Andrian, serta keluarga besar saya yang berada di Cileungsi, Bogor Jawa Barat, yang dengan penuh keikhlasan dan kesungguhan hati memberikan doa, dukungan, motivasi, dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Terimakasih banyak kepada pasangan saya Sri Rosy Rosliany dan keluarganya yang telah membantu dalam segala hal baik tempat maupun pikiran selama proses skripsi ini di buat.
7. Terimakasih kepada Sahabat saya. Abdul Hafiz, Fahmi Idris, serta teman-teman angkatan 2015 yang sudah memberikan dukungan, bantuan, dan memberikan arahan mengenai penyusunan skripsi. Dan juga teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.
8. Dan semua pihak yang telah membantu, memberikan semangat serta doa kepada penulis, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu Terimakasih.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Maka dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun dalam penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Bekasi, 12 Februari 2022

Penulis  
Igo Permana

## ABSTRAK

**IGO PERMANA ( 41183402150074 )**

Pengaruh Hargab dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan

xi + 85 Halaman + 21 Tabel + 10 Lampiran.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh konsumen yang melakukan pembelian di rumah makan ayam bakar kang wawan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Data yang digunakan diperoleh dari kuesioner dan pengambilan sampel kepada 100 orang responden. Untuk analisa data menggunakan uji statistik dan perhitungan menggunakan analisis regresi berganda yang dihitung menggunakan program *Statistic Produck and Service Solution (SPSS) Versi 25*.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif signifikan harga dan pengaruh positif signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan. Secara bersama-sama terdapat pengaruh positif variabel harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan diperoleh dengan Koefisien Determinasi (KD) yang terdapat dalam kolom Adjustred R Square sebesar 0,095 atau sama dengan 9,5%. Hal ini berarti harga, kualitas pelayanan terhadap kepuasaan konsumen sebesar 9,5%, dan sisanya 90,5% (100% - 9,5%) dipengaruhi oleh variabel atau faktor-faktor lain yang tidak diteliti penelitian ini.

Daftar Pustaka: 25 (2006-2019)

## DAFTAR ISI

	Halaman
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
1.4 Ruang Lingkup atau Pembatasan Masalah.....	8
1.5 Sistematika Pelaporan .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Konsep Pemasaran .....	11
2.1.1 Definisi Konsep Pemasaran.....	11
2.1.2 Kebutuhan, Keinginan, dan Permintaan .....	11
2.1.3 Penawaran Pasar .....	12
2.1.4 Nilai Pelanggan .....	12
2.1.5 Pertukaran dan Hubungan .....	12
2.1.6 Pasar .....	12
2.2 Rumah Makan Dan Restoran .....	13
2.2.1 Definisi Rumah Makan Dan Restoran.....	13
2.3 Bauran Pemasaran .....	13
2.4 Harga .....	15



2.4.1	Definisi Harga .....	15
2.4.2	Indikator Harga.....	16
2.5	Kualitas Pelayanan .....	16
2.5.1	Definisi Kualitas Pelayanan .....	16
2.5.2	Dimensi Layanan.....	17
2.5.3	Indikator Kualitas Pelayanan.....	18
2.6	Kepuasan Konsumen.....	19
2.6.1	Definisi Kepuasan Konsumen .....	19
2.6.2	Indikator Kepuasan Konsumen .....	19
2.7	Hasil Penelitian Terdahulu .....	20
2.8	Kerangka Pemikiran.....	22
2.9	Hipotesis Penelitian.....	24

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian.....	26
3.1.1	Metode Penelitian yang Digunakan.....	26
3.1.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	26
3.1.3	Populasi dan Sampel.....	27
3.1.4	Jenis dan Sumber Data .....	27
3.1.5	Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.2	Instrumen Penelitian.....	28
3.2.1	Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	28
3.2.2	Variabel Harga (X <sub>1</sub> ).....	29
3.2.3	Variabel Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> ).....	29
3.3	Teknik Pengolahan Data .....	30
3.3.1	Uji Validitas.....	30
3.3.2	Uji Reliabilitas.....	30
3.3.3	Uji Asumsi Klasik .....	31
3.3.4	Uji Normalitas .....	31
3.3.5	Uji Multikolinieritas .....	31

3.3.6 Uji Heteroskedastisitas .....	32
3.3.7 Analisis Regresi Berganda .....	32
3.3.8 Analisis Koefisien Determinasi .....	33
3.3.9 Uji Hipotesis .....	34

#### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	35
4.1.1 Latar Belakang Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan di Perumahan Grand Nusa Indah Ruko Blok A2 No.6 Rt 01/016 Desa Mampir Kecamatan Cileungsi Kabupaten Bogor .....	35
4.1.2 Visi dan Misi Ayam Bakar Kang Wawan .....	35
4.2 Hasil Pengolahan Data Statistik .....	36
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden .....	36
4.2.2 Deskripsi Hasil Uji Validitas .....	41
4.2.3 Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	41
4.2.4 Validitas Variabel Harga ( $X_1$ ) .....	42
4.2.5 Validitas Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) .....	43
4.2.6 Uji Realibilitas Variabel .....	44
4.2.7 Deskripsi Hasil Uji Asumsi Klasik .....	45
4.2.8 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (Adjusted $R^2$ ) .....	48
4.2.9 Hasil Analisis Persamaan Regresi dan Uji Signifikansi Hipotesis .....	50
4.3 Hasil Uji Hipotesis .....	51
4.4 Pembahasan .....	52
4.5 Kelemahan Peneliti .....	53

#### BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan .....	54
5.2 Saran .....	54

DAFTAR PUSTAKA .....	1
LAMPIRAN .....	2

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Restoran dan Rumah Makan .....	2
Tabel 1.2 Jumlah Pelanggan Tetap dan Baru.....	2
Tabel 1.3 Permasalahan Pra Survei.....	3
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Pengukuran Bobot Jawaban .....	28
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	36
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	37
Tabel 4.4 Skor Jawaban Responden Tentang Kepuasan Konsumen (Y).....	38
Tabel 4.5 Skor Jawaban Responden Tentang Harga (X <sub>1</sub> ).....	39
Tabel 4.6 Skor Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> ).....	40
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Varibel Kepuasan Konsumen (Y) .....	42
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Varibel Harga (X <sub>1</sub> ).....	42
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Varibel Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> ) .....	43
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas .....	44
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas .....	45
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	46
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	48
Tabel 4.14 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	49
Tabel 4.15 Hasil Analisis Tabel Anova (Uji F) .....	49

Tabel 4.16 Hasil Analisis Tabel Koefisien (Uji t) ..... 50

## DAFTAR LAMPIRAN

<b><u>LAMPIRAN I</u></b> .....	<b>57</b>
<b><u>LAMPIRAN 2</u></b> .....	<b>60</b>
<b><u>LAMPIRAN 3</u></b> .....	<b>63</b>
<b><u>LAMPIRAN 4</u></b> .....	<b>66</b>
<b><u>LAMPIRAN 5</u></b> .....	<b>77</b>
<b><u>LAMPIRAN 6</u></b> .....	<b>81</b>
<b><u>LAMPIRAN 7</u></b> .....	<b>82</b>
<b><u>LAMPIRAN 8</u></b> .....	<b>83</b>
<b><u>LAMPIRAN 9</u></b> .....	<b>84</b>
<b><u>LAMPIRAN 10</u></b> .....	<b>85</b>

