

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DI RESTORAN *LETS GO CHICKEN* DI BOJONG RAWALUMBU  
JEMBATAN 06**

Skripsi diajukan untuk melengkapi  
persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen

oleh

SAHNAN RAMBE  
NPM: 41183402170120



Program S-1  
Program Studi Manajemen

**UNIVERSITAS ISLAM 45  
FAKULTAS EKONOMI  
BEKASI  
2024**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN *LETS GO CHICKEN* DI  
BOJONG RAWALUMBU JEMBATAN 06**

Tanggal: 14 Mei 2024

Oleh

Sahnun Rambe

NPM: 41183402170120

Disetujui,

Pembimbing

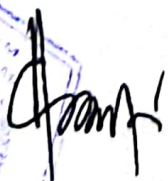


Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Manajemen

  
Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si  
Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN *LETS GO CHICKEN* DI  
BOJONG RAWALUMBU JEMBATAN 06**

Tanggal: 29 Mei 2024

Oleh

Sahnun Rambe

41183402170120

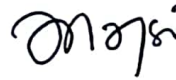
Diuji Oleh,

Penguji I



Kurniawati Mulyanti, S.E., M. M.

Penguji II



Ria Marginingsih, S. E., M. B. A.

Mengetahui,

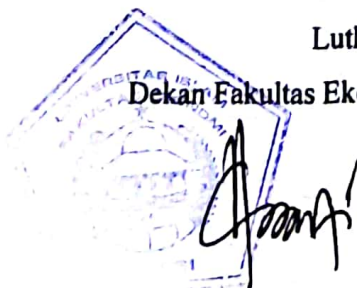
Pembimbing



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

## PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:


Nama : Sahnan Rambe  
NPM : 41183402170120  
Judul Skripsi/ Penelitian : Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap  
Kepuasan Pelanggan di Restoran *Lets Go Chicken* di  
Bojong Rawalumbu jembatan 06

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemamparan asli saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana disuatu perguruan tinggi manapun, kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan sudah tertera pada daftar putaka. Apabila dikemudian hari skripsi ini terbukti merupakan duplikasi atau plagiarism 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 buata dengan sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Bekasi, 10 Juli 2024

Yang menyatakan

  
Sahnan Rambe

## ABSTRAK

Sahnun Rambe (41183402170120)

Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran *Lets Go Chicken* di Bojong Rawalumbu jembatan 06

XII + 112 Halaman + 1 Grafik + 25 Tabel + 13 Lampiran

Kata Kunci : Harga, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Harga terhadap Kepuasan pelanggan di Restoran *Lets Go Chicken*, dan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pelanggan di Restoran *Lets Go Chicken*.

Populasi penelitian ini adalah konsumen yang pernah melakukan pembelian di Restoran *Lets Go Chicken* lebih dari satu kali. Sampel penelitian ini adalah konsumen *Lets Go Chicken* dengan jumlah 100 responden. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif, dengan data yang digunakan adalah data primer. Untuk menentukan sampel yang digunakan pada penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Teknik pencarian data dalam penelitian ini yaitu dengan menyebarkan kuisisioner secara online melalui *Google Form*. Lalu, data yang sudah terkumpul akan diolah menggunakan uji statistik dan perhitungan menggunakan analisis korelasi berganda yang dihitung menggunakan program *Statistic Product and Service Solution 25.0* (SPSS 25.0).

Berdasarkan jawaban kuesioner yang telah diolah secara parsial diperoleh hasil dari variabel Harga berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai uji t hitung variabel Harga sebesar 4,364 dengan angka signifikan 0,000 atau lebih kecil dari 0,05, maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. Variabel Kualitas Produk berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai uji t hitung variabel Kualitas Produk sebesar 2,870 dengan angka signifikan 0,005 atau lebih kecil dari 0,05, maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. Dari hasil penelitian nilai koefisien determinasi (KD) = 0,631 berarti Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan secara bersama – sama mempunyai pengaruh sebesar 63,1% sedangkan sisanya 36,9% (100% - 63,1%) dipengaruhi oleh faktor lain.

Daftar Pustaka 35 ( 2009-2023 )

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahiim,*

*Assalamu'alaikum warrahmatullahi wabarakatuh.*

Dengan memanjatkan syukur ke hadirat Allah SWT dan atas rahmat serta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran *Lets Go Chicken* di Bojong Rawalumbu jembatan 06 ”. Penyusunan skripsi ini untuk memenuhi persyaratan didalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi S-1 pada Fakultas Ekonomi, Universitas Islam 45 Bekasi.

Perjalanan panjang nan berliku dalam proses penyusunan skripsi ini. Banyak hambatan dan juga rintangan yang penulis lalui didalam setiap prosesnya. Oleh karena itu, dalam kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih terutama kepada yang terhormat:

1. Ibu Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing dan Ketua Program Studi Manajemen, yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, dorongan dan masukan yang membangun dalam proses penyelesaian skripsi ini.
2. Ibu Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.
3. Kedua orang tua, Bapak Parulian Rambe dan Ibu Bintang Nasution yang telah mendidik dan membesarkanku dengan penuh kasih sayang, serta memberikan doa restu dalam setiap langkahku.
4. Teruntuk kakak Rizka Rambe, dan adik Fahri Aldi Rambe serta seluruh keluarga yang senantiasa selalu memberikan doa, kasih sayang, motivasi dan dukungan kepada penulis.
5. Dan untuk teman saya seluruh anggota Caur dan Caurwati Squad yang selalu membantu, menyemangati, dan menemani penulis dalam segala hal, terimakasih telah bersedia menjadi tempat dalam segala hal.

6. Untuk diri sendiri, terima kasih karena sudah luar biasa berjuang dan bertahan sampai sejauh ini, skripsi ini menjadi salah satu pembuktian bahwa saya mampu menyelesaikannya. Terima kasih untuk setiap hal pahit dan sulit yang telah dilalui.
7. Rivaanda Yuka Adhysta, Ibnu Subiyono, Naufal Achmad, Ocky Ery Fernanda, Wildan Nurudin, Landes Antonius Simbolon, Agnie Adji Sulistya Adji, Haidar Iqbal Nabawy, Muhammad Ivan Nursyafri, Krisna Monandar, Bivarian Aldi Nurrahman, Putra Maulana Harahap, Muhammad Fuad, Puput Puspitasari, Tuti Ernawati, Maria Ulfah dan Ermi Royani Hasibuan yang telah membantu, menyemangati, dan mendoakan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini.
9. Untuk teman-teman Manajemen D 2017 yang namanya tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terima kasih karena telah bersama selama proses perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna masih terdapat kesalahan serta kelemahan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan skripsi penelitian ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

*Aamiin ya rabbal alamin*

10. *Wassalamualaikum warramatullahi wabarakatuh*

Bekasi, 03 Juli 2024

Penulis

Sahnan Rambe

## DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR DIAGRAM DAN GRAFIK.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	7
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	7
1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah.....	8
1.5 Sistematika Pelaporan .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	10
2.1 Kepuasan Pelanggan .....	10
2.1.1 Definisi Kepuasan Pelanggan .....	10
2.1.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan .....	11
2.1.4 Hubungan antara Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan .....	11
2.2 Harga.....	12
2.2.1 Definisi Harga.....	12
2.2.2 Penetapan Harga .....	12
2.2.3 Indikator Harga .....	13
2.2.4 Hubungan antara Harga dan Kepuasan Pelanggan .....	14
2.3 Kualitas Produk.....	15
2.3.1 Definisi Kualitas Produk.....	15
2.3.2 Dimensi Kualitas Produk .....	15



2.3.3 Indikator Kualitas Produk.....	16
2.3.4 Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan .....	17
2.3.5 Bauran Pemasaran.....	18
2.4 Hasil Penelitian Terdahulu.....	19
2.5 Kerangka Pemikiran.....	22
2.6 Hipotesis Penelitian .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1 Desain Penelitian .....	26
3.1.1 Metode Penelitian .....	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 .....	29
3.2.1 Variabel Harga .....	29
3.2.2 Variabel Kualitas Produk .....	30
3.2.3 Variabel Kepuasan Pelanggan .....	31
3.3 Teknik Pengolahan Data .....	31
3.3.1 Uji Validitas .....	31
3.3.2 Uji Realibilitas .....	32
3.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	32
3.3.3.1 Uji Normalitas.....	32
3.3.3.2 Uji Multikolinieritas.....	33
3.3.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	33
3.3.4 Analisis Linear Berganda.....	34
3.3.5 Uji Signifikan Simulasi (Uji F).....	34
3.3.6 Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t) .....	35
3.3.7 Analisis Koefiesi Penentu (KP) atau Koefisiensi Determinasi ( <i>R</i> <sup>2</sup> ).....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	36
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian Berdasarkan Karakteristik Responden ..	36

4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian .....	38
4.1.2.1 Tanggapan Responden terhadap Harga .....	38
4.1.2.2 Tanggapan Responden terhadap Kualitas Produk .....	39
4.1.2.3 Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Pelanggan.....	42
4.2 Hasil Uji Statistik.....	44
4.2.1 Uji Validitas .....	44
4.2.2 Uji Realibilitas .....	46
4.3 Uji Asumsi Klasik.....	47
4.3.1 Uji Normalitas.....	47
4.3.2 Uji Multikolonieritas.....	48
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	49
4.4 Hasil Uji Hipotesis.....	49
4.4.1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	49
4.4.2 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	51
4.4.3 Hasil Uji F (Anova) .....	52
4.4.4 Uji Hasil T (Signifikan) .....	52
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian .....	54
4.6 Kelemahan Penelitian .....	56
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>58</b>
5.1 Simpulan .....	58
5.2 Saran .....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>60</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Produk <i>Lets Go Chicken</i> yang terjual.....	2
Tabel 1.2 Hasil Prasurvey Kepuasan Pelanggan.....	3
Tabel 1.3 Perbandingan Harga.....	4
Tabel 1.4 Hasil Prasurvey Harga .....	5
Tabel 1.5 Hasil Prasurvey Kualitas Produk .....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 2.2 Kerangka Pemikiran.....	23
Tabel 3.1 Penilaian Skala Likert .....	29
Tabel 4. 1 Data Responden Berdasarkan Usia.....	36
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	37
Tabel 4. 4 Rekapitulasi Skor Hasil Jawaban tentang Harga ( $X_1$ ) .....	38
Tabel 4. 5 Rekapitulis Skor Hasil Jawaban tentang Kualitas Produk ( $X_2$ ) .....	40
Tabel 4. 6 Rekapitualis Skor Hasil Jawaban tentang Kepuasan Pelanggan (Y).....	42
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validasi Instrumen Harga( $X_1$ ).....	44
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validasi Instrumen Kualitas Produk ( $X_2$ ).....	45
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Instrumen Keputusan Pelanggan (Y).....	45
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	46
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas .....	47
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinieritas .....	48
Tabel 4. 13 Hasi Data Heteroskedastisitas .....	49
Tabel 4. 14 Hasil Uji Linear Berganda .....	50
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	51
Tabel 4. 16 Hasil Pengolahan Uji F .....	52
Tabel 4. 17 Hasil Pengolahan Uji Hasil t.....	53

## DAFTAR GRAFIK DAN LAMPIRAN

### DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Grafik Normal Probability Plot .....	47
---	----

### DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner Penelitian .....	63
LAMPIRAN 2 Hasil Jawaban Responden.....	68
LAMPIRAN 3 Hasil Uji Validitas.....	80
LAMPIRAN 4 Hasil Uji Reliabilitas .....	84
LAMPIRAN 5 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	85
LAMPIRAN 6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	87
LAMPIRAN 7 Tabel Nilai <i>r Product Moment</i> .....	88
LAMPIRAN 8 Tabel Nilai untuk Distribusi T .....	89
LAMPIRAN 9 Tabel Nilai untuk Distribusi <i>f</i> .....	92
LAMPIRAN 10 Surat Perpanjangan Skripsi .....	95
LAMPIRAN 11 Surat Kartu Bimbingan Skripsi .....	96
LAMPIRAN 12 Surat Seminar Proposal Penelitian Skripsi.....	97
LAMPIRAN 13 Daftar Riwayat Hidup .....	98

# Cek Plagiasi Skripsi Sahnun Rambe

## ORIGINALITY REPORT

**22%**  
SIMILARITY INDEX

**24%**  
INTERNET SOURCES

**15%**  
PUBLICATIONS

**16%**  
STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://repository.unismabekasi.ac.id">repository.unismabekasi.ac.id</a> Internet Source	6%
2	Submitted to Konsorsium Perguruan Tinggi Swasta Indonesia Student Paper	2%
3	Submitted to Trisakti University Student Paper	2%
4	<a href="http://eprints.iain-surakarta.ac.id">eprints.iain-surakarta.ac.id</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://dspace.uii.ac.id">dspace.uii.ac.id</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://repository.ar-raniry.ac.id">repository.ar-raniry.ac.id</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://repository.upbatam.ac.id">repository.upbatam.ac.id</a> Internet Source	1%
8	<a href="http://repository.pelitabangsa.ac.id:8080">repository.pelitabangsa.ac.id:8080</a> Internet Source	1%
9	<a href="http://eprint.stieww.ac.id">eprint.stieww.ac.id</a> Internet Source	1%