

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN
GALAXY DEMAK**

Skripsi diajukan untuk melengkapi
persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen

oleh

Yuni Fitriyani

NPM: 41183402170219



Program S-1
Jurusan Manajemen

UNIVERSITAS ISLAM "45"
FAKULTAS EKONOMI
BEKASI
2022

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP PELANGGAN PADA RESTORAN GALAXY DEMAK

Tanggal : 13 Juli 2022

Oleh

Yuni Fitriyani
NPM : 41183402170219

Disetujui,
Pembimbing



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

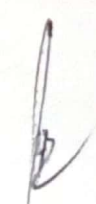
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



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

Ketua Jurusan Manajemen



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

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP PELANGGAN PADA RESTORAN
GALAXY DEMAK**

Tanggal : 20 Juli 2022

Oleh

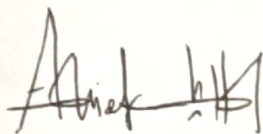
Yuni Fitriyani

NPM : 41183402170219

Diuji oleh,

Penguji I

Penguji II



Tri Elsa Susilawati, S.E., M.B.A.



Dr. Rianti Setyawasih, Ir., M.E.

Mengetahui,
Pembimbing



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



Dekan Fakultas Ekonomi

Isti Puji Hastuti, S.E., M.E.

Ketua Jurusan Manajemen

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

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yuni Fitriyani

NIK : 41183402170219

Judul Skripsi/Penelitian : Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan

Menyatakan dengan sesungguhnya Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan 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 pustaka.

Apa bila 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 buat dengan sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Bekasi, 20 Juli 2022

Yang Menyatakan,



Yuni Fitriyani

ABSTRAK

Yuni Fitriyani (41183402170219)

Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan

xiv + 119 halaman + 21 tabel + 2 gambar + 6 lampiran

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Kepuasan Pelanggan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, untuk mengetahui pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan, untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, dan persepsi harga secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Restoran Galaxy Demak.

Populasi penelitian ini adalah pelanggan Restoran Galaxy Demak. Sampel penelitian ini adalah pelanggan restoran galaxy demak dengan jumlah 100 responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif, dengan data yang digunakan adalah data primer. Untuk menentukan sampel yang digunakan pada penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Alat analisis yang digunakan regresi berganda atau prediksi yang melibatkan dari satu variabel bebas atau prediktor. Teknik pencarian data dalam penelitian ini yaitu dengan menyebarkan kuisioner 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 26.0* (SPSS 26.0).

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan program SPSS 26, variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil analisis data membuktikan bahwa variabel kualitas layanan memiliki nilai t hitung sebesar 6,078 lebih besar dari t tabel dengan nilai 0,1638 dengan nilai sig. $0,000 < (\alpha = 0,05)$. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil analisis data membuktikan bahwa variabel kualitas produk memiliki nilai t hitung sebesar 0,445 lebih besar dari t tabel 0,1638 dengan angka sig. $= 0,657 > (\alpha = 0,05)$. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil analisis data membuktikan bahwa variabel kualitas persepsi harga memiliki nilai t hitung sebesar 1,094 lebih besar dari t tabel dengan nilai 0,1638 dengan nilai sig. $0,277 > (\alpha = 0,05)$. Sehingga dapat dikatakan bahwa persepsi harga tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Daftar Pustaka : 23 (2010-2020)

ABSTRACT

Yuni Fitriyani (41183402170219)

The Influence of Service Quality, Product Quality and Price Perception on Customer Satisfaction

xiv + 119 pages + 21 tables + 2 pictures + 6 attachments

Keywords: Service Quality, Product Quality, Price Perception and Customer Satisfaction

The purpose of this study was to determine the effect of service quality on customer satisfaction, to determine the effect of product quality on customer satisfaction, to determine the effect of price perception on customer satisfaction, to determine the effect of service quality, product quality, and price perception simultaneously on customer satisfaction at Galaxy Demak Restaurant. .

The population of this research is the customers of the Galaxy Demak Restaurant. The sample of this research is the customers of the Galaxy Demak restaurant with a total of 100 respondents. The method used in this research is quantitative, with the data used is primary data. To determine the sample used in this study using purposive sampling technique. The analytical tool used is multiple regression or prediction involving one independent variable or predictor. The data search technique in this research is by distributing online questionnaires through Google Form. Then, the data that has been collected will be processed using statistical tests and calculations using multiple correlation analysis calculated using the Statistic Product and Service Solution 26.0 (SPSS 26.0) program.

Based on the results of data processing using the SPSS 26 program, the service quality variable has a positive and significant effect on customer satisfaction. The results of data analysis prove that the service quality variable has a t-count value of 6.078 which is greater than t-table with a value of 0.1638 with a sig value. $0.000 < (\alpha = 0.05)$. So it can be said that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. The results of data analysis prove that the product quality variable has a t-count value of 0.445, which is greater than t-table 0.1638 with sig. = $0.657 > (\alpha = 0.05)$. So it can be said that product quality has no positive and significant effect on customer satisfaction. The results of data analysis prove that the variable price perception quality has a t-count value of 1.094 which is greater than t-table with a value of 0.1638 with a sig value. $0.277 > (\alpha = 0.05)$. So it can be said that price perception has no positive and significant effect on customer satisfaction.

Bibliography: 23(2010-2020)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahiim

Assalamu 'alaikum warrahmatullahi wabarakatuh.

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pada restoran galaxy demak". Sholawat serta salam tidak lupa selalu dilimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Islam "45" Bekasi. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih atas segala bantuan dan support banyak pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan waktu untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M. selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam "45" Bekasi.
3. Ibu Isti Pujiastuti, S.E., M.E. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam "45" Bekasi.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam "45" Bekasi yang telah memberikan ilmu dalam perkuliahan ini.
5. Kedua orang tua yang kusayangi dan cintai ayahku Muslih dan ibu Gundarti serta kakaku Maryani yang selalu memberikan kasih dan cintanya untuk selalu mendoakan dan menyemangati saya sehingga terselesainya skripsi ini.

6. Untuk teman-teman saya Puji Widya dan Nur Khayati Ida Sari yang selalu memotivasi saya sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi saya.

Dengan keterbatasan pengetahuan penulis miliki, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna masih terdapat kesalahan serta kelemahan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran, masukan dan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Aamiin ya rabbal alamin

Wassalamualaikum warramatullahi wabarakatuh

Bekasi, April 2022

Penulis

Yuni Fitriyani

DAFTAR ISI

COVER	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I LATAR BELAKANG	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Kepuasan Pelanggan	15
2.1.1 Pengertian kepuasan	15
2.2.1 Pengertian kepuasan pelanggan	15
2.3.1 Faktor utama dalam menentukan kepuasan pelanggan	17
2.4.1 Indikator kepuasan pelanggan	18
2.2 Kualitas layanan	18
2.2.1 Pengetian Kualitas	18
2.2.2 Pengertian Layanan	19
2.2.3 Pengertian Kualitas Layanan	21
2.2.4 Indikator kualitas layanan	22
2.3 Kualitas produk	23
2.3.1 Pengertian Produk	23

2.3.2	Pengertian Kualitas Produk	24
2.3.3	Dimensi Kualitas Produk	25
2.3.4	Indikator Kualitas Produk	26
2.4	Persepsi harga	27
2.4.1	Pengertian Persepsi	27
2.4.2	Pengertian Harga	28
2.4.3	Peranan Harga	30
2.4.4	Metode Penetapan Harga	30
2.4.5	Tujuan Penetapan Harga	31
2.4.6	Indikator Persepsi Harga	32
2.5	Penelitian Terdahulu	33
2.6	Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	36
2.6.1	Kerangka Pemikiran	36
2.6.2	Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN		41
3.1	Jenis dan Sumber Data	41
3.1.1	Jenis Data	41
3.2	Metode Pengumpulan iData	41
3.2.1	Angket (Kuesioner)	41
3.2.2	Studi Pustaka	42
3.3	Populasi dan iSampel	42
3.3.1	Populasi	42
3.3.2	Sampel	42
3.4	Metode Pengukuran iData	43
3.4.1	Definisi Operasional	43
3.5	Metode iAnalisis iData	45
3.5.1	Analisis iDeskriptif	45
3.5.2	Uji Kualitas iInstrumen iPenelitian	46
3.6	Uji Asumsi iKlasik	48
3.7	Analisis Regresi iLinier iBerganda	50

3.8	Uji iHipotesis	51
3.9	Analisis koefisien Determinasi (R^2)	52
3.10	Jadwal Penelitian.....	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		54
4.1	Hasil Penelitian.....	54
4.1.1	Deskripsi Obyek Penelitian Restoran Galaxy Demak	54
4.1.2	Visi dan Misi	54
4.2	Hasil penyebaran kuesioner	55
4.3	Karakteristik responden.....	55
4.4	Uji Validitas.....	57
4.5	Uji Reliabilitas.....	58
4.6	Uji Deskriptif Analisis Data	59
4.7	Uji Asumsi Klasik.....	68
4.7.1	Uji Normalitas	68
4.7.2	Uji Multikolinearitas	70
4.7.3	Uji heteroskedastisitas.....	71
4.8	Uji Hipotesis	72
4.8.1	Uji Regresi Linier Berganda.....	72
4.8.2	Uji t.....	74
4.8.3	Uji f.....	75
4.8.4	Uji Determinan R^2	76
4.9	Pembahasan	76
4.9.1	Pengaruh kualitas layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	76
4.9.2	Pengaruh Kualitas Produk terhadap kepuasan pelanggan	77
4.9.3	Pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan	78
BAB V PENUTUP.....		80
5.1	Kesimpulan	80
5.2	Saran	80
DAFTAR PUSTAKA		82
LAMPIRAN.....		84

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data jumlah pengunjung Restoran Galaxy Demak Tahun 2016-2020	4
Tabel 1.2 Data Pendapatan Restoran Galaxy Demak Tahun 2016-2020	6
Tabel 1.3 Data pendukung wawancara hasil pra survey 10 pengunjung di restoran Galaxy Demak	7
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu	33
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	43
Tabel 3.2 Skala Likert	45
Tabel 3.3 Jadwal penelitian	53
Tabel 4.1 Hasil penyebaran kuesioner	55
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	56
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan usia	56
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	57
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel 4.6 Skor Jawaban Responden tentang Kualitas Layanan (X_1)	60
Tabel 4.7 Skor Jawaban Responden tentang Kualitas Layanan (X_2)	62
Tabel 4.8 Skor Jawaban Responden tentang Kualitas Layanan (X_3)	64
Tabel 4.9 Skor Jawaban Responden tentang Kualitas Layanan (Y)	66
Tabel 4.10 Hasil uji kolmogrov-smirnov	69
Tabel 4.11 Hasil uji Multikolinearitas	70
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linier berganda	72
Tabel 4.13 Hasil uji f	75
Tabel 4.14 Hasil uji Determinan R^2	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hasil uji normalitas p.plot	68
Gambar 4.2 Hasil uji heteroskedastisitas	71

DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner Penelitian	85
Tabulasi Kuesioner.....	92
Hasil Pengujian SPSS	104
Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi UNISMA BEKASI	111
Kartu Seminar Proposal Penelitian Skripsi/Tugas Akhir.....	112
Kartu Bimbingan.....	119