

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
USAHA MIE AYAM LARIZA
KABUPATEN BOGOR**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

MUHAMAD RAFI ALAUDDIN
NIM: 2420083161



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2024



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH-HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
USAHA MIE AYAM LARIZA
KABUPATEN BOGOR**

Oleh :

Nama : MUHAMAD RAFI ALAUDDIN
NIM : 2412008316
Program Studi : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 15 Agustus 2024

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Hanantyo Dewanto, S.P., MM.

Drs. Henky Hendrawan, MM., MSi.

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH-HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
USAHA MIE AYAM LARIZA
KABUPATEN BOGOR**

Oleh :

Nama : MUHAMAD RAFI ALAUDDIN
NIM : 2412008316
Program Studi : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 15 Agustus 2024
Waktu : 09.20-10.40WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Altatit Dianawati, S.Si., MM (.....)

Anggota : Gena Prasetya Noor, SH., MM (.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM., MSi.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : MUHAMAD RAFI ALAUDDIN
NIM : 2412008316
Jurusan : Manajemen
Nomor KTP : 320161804010004
Alamat : KP. Cipayung Gg. Habi Umar RT.02/RW.02, Kec. Babakan
Megamendung, Kab. Bogor.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Mie Ayam Lariza ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan izin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 15 Agustus 2024

MUHAMAD RAFI ALAUDDIN

ABSTRAK

Muhamad Rafi Alauddin. NIM 2412008316. Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mie Ayam Lariza Kabupaten Bogor.

Di era globalisasi ini semakin meningkat dunia persaingan usaha dengan sangat pesat, salah satunya dibidang kuliner, banyaknya usaha yang sifatnya sejenis menyebabkan persaingan semakin ketat. Faktor keberhasilan suatu usaha ditengah dunia persaingan yang begitu ketat adalah dengan perhatian terhadap pelanggan dengan cara melibatkan keinginan dan kepuasan atas pelayanan. Adanya komplain dari pelanggan terkait kualitas pelayanan contohnya seperti kurang cepat dan tanggapnya penjual dalam melayani, penjual bersikap kurang ramah menjadi permasalahan di penelitian ini, itu sebabnya memberikan dampak kepuasan dengan kemampuan yang sesuai dengan produk yang ditawarkan.

Tujuan penelian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mie Ayam Lariza Di Kabupaten Bogor. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuisisioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara *purposive sampling* pada penelitian ini jumlah populasinya tidak diketahui sehingga menggunakan rumus lemeshow untuk mengetahuinya. Adapun sampel tersebut berjumlah 100 responden, dengan menggunakan analisis linier berganda.

Hasil uji regresi menunjukan bahwa 48,0% faktor – faktor kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh harga dan kualitas pelayanan sedangkan sisanya 52,0% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan hasil uji F menunjukan bahwa simultan variabel harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil analisis yaitu $F_{hitung} (46.752) > \text{dari } F_{tabel} (3,09)$. Hasil uji t menunjukan bahwa variabel harga menunjukan hasil analisis $t_{hitung} (3.545)$ dan variabel kualitas pelayanan menunjukan hasil analisis $t_{hitung} (5.328)$ dimana $t_{tabel} (1.984)$ maka secara parsial kedua variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Mie Ayam Lariza Di Kabupaten Bogor. Variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan Mie Ayam Lariza Di Kabupaten Bogor adalah kualitas pelayanan.

Kata kunci : Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan pelanggan

ABSTRACT

Muhamad Rafi Alauddin. NIM 2412008316. *The Influence Of Price And Service Quality On Customer Satisfaction Of Mie Ayam Lariza Bogor Regency.*

In this era of globalization, the world of business competition is increasing very rapidly, one of which is in the culinary sector, the large number of business of a similar nature is causing competition to become increasingly tighter. The success factor for a business in the midst of such a tight competitive world is paying attention to customer by involving desires and satisfaction. There are complaints regarding the quality of service for example, the seller's lack of speed and responsiveness in serving, the seller's unfriendly attitude is a problem in this research. Of service, which is why it gives the impact of satisfaction with capabilities that are in accordance with the products offered.

The purpose of this research is to determine and analyze the influence of price and service quality on customer satisfaction for Lariza Chicken Noodles in Bogor Regency. The type of research used is quantitative research with research methods in the form of data collection using questionnaires. The data analysis model used is multiple linear regression analysis. Sample selection was carried out using purposive sampling in this study. The population size was unknown, so the Lemeshow formula was used to find out the sample consisted of 100 (one hundred) respondents, using multiple linear.

The results of the regression test show that 48.0 % of customer satisfaction factors can be explained by price and service quality while the remaining 52% is explained by other factors not examined in this research. Meanwhile, the results of the F test show that the simultaneous price and service quality variables together have a significant effect on customer satisfaction with the analysis results being $f_{count} (46,752) > f_{table} (3.09)$. The results of the price variable shows the results of the t count analysis (3.545) and the service quality variable shows the results of the t count analysis (5.328) where $t_{table} (1.984)$ means that partially these two variables have a significant effect on customer satisfaction for Mie Ayam Lariza Kabupaten Bogor. The dominant variable influencing customer satisfaction for Mie Ayam Lariza Kabupaten Bogor.

Keywords : Price, Service Quality and Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Mie Ayam Lariza Kabupaten Bogor ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat fenomena saat ini yang semakin banyak usaha kuliner di daerah Puncak Cisarua menjadikan banyaknya pesaing untuk usaha Mie Ayam Lariza sehingga menarik untuk diteliti. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui seperti apa yang diinginkan atau harapan masyarakat terhadap usaha kuliner.

Dalam proses penulisan, untuk itu penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Mildy Rifa'i, S.E., selaku Ketuan Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Bapak Drs. Henky Hendrawan, MM., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Program Jurusan ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
3. Bapak Dr. Hanantyoko Dewanto, S.P, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi.
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi.
5. Para staf dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.

6. Rekan-rekan mahasiswa Angkatan 2020 terutama dengan Muhamad Fauzan yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
7. Ayahanda Mikrad Wahidin dan Ibunda Siti Halimatussa'diah tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
8. Kepada Saudara Danu Febri selaku pengelola usaha warung Mie Ayam Lariza yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian dan memberikan energy positif sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.
9. Teman – teman WHIZKAS yang selalu memberikan motivasi semangat, dan doa agar menyelesaikan proposal Skripsi ini dengan baik.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karna keterbatasan ilmu yang saya miliki. Untuk itu saya dengan kerendahan hati mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun bagi semua pihak demi membangun laporan penelitian ini. Dan peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi demi mengembangkan kearah yang lebih baik. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan Ridho-Nya kepada kita semua.

Depok, 15 Agustus 2024
Penulis,

MUHAMAD RAFI ALAUDDIN
NIM: 2412008411

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Pembatasan Masalah	4
1.4. Perumusan Masalah	4
1.5. Tujuan Penelitian	4
1.6. Manfaat Penelitian	4
1.7. Sistematika Penulisan	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	6
2.1.1. Manajemen Pemasaran	6
2.1.2. Bauran Pemasaran	6
2.1.3. Harga	7
2.1.4. Kualitas Pelayanan	8
2.1.5. Kepuasan Pelanggan	10
2.2. Penelitian Terdahulu	14
2.3. Kerangka Berfikir	15
2.4. Hipotesis	16
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	18
3.2. Jenis Penelitian	18
3.3. Populasi dan Sampel	18
3.3.1. Populasi	18
3.3.2. Sampel	19
3.4. Teknik Pengumpulan Data	20
3.5. Definisi Operasional Variabel	21
3.5.1. Variabel Bebas	21
3.5.2. Variabel Terikat	23
3.6. Teknik Analisis Data	25

3.6.1. Skala Likert dan Angka Penafsiran	25
3.6.2. Persamaan Regresi	26
3.6.3. Uji Kualitas Data	27
3.6.4. Uji Asumsi Klasik	28
3.6.5. Uji Hipotesis	30
 BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	32
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	32
4.1.2. Karakteristik Responden	32
4.1.3. Tanggapan Responden	34
1. Harga (X_1)	34
2. Kualitas Pelayanan (X_2)	35
3. Kepuasan Pelanggan (Y)	37
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data	38
1. Uji Validitas	39
2. Uji Reliabilitas	40
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	41
1. Uji Normalitas	41
2. Uji Multikolinearitas	42
3. Uji Heteroskedastisitas	43
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis	43
1. Persamaan Regresi Linier Berganda	44
2. Hasil Uji F (Uji Simultan)	44
3. Koefisien Determinasi	45
4. Hasil Uji T (Uji Parsial)	46
5. Pengaruh Dominan	46
4.2. Pembahasan	47
 BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan	50
5.2. Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	53

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Daftar Perbandingan Harga Menu Makanan dan Minuman Mie Ayam Lariza dengan Mie Ayam Pak Bendot	2
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian	18
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel	24
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	33
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Atas Variabel Harga	34
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan	36
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Pelanggan	37
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Harga	39
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	39
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	40
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4.9. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Test	41
Tabel 4.10. Hasil Uji Multikolinearitas	42
Tabel 4.11. Hasil Uji Heteroskedastisitas-Uji Glejer	43
Tabel 4.12. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	44
Tabel 4.13. Hasil Uji F	45
Tabel 4.14. Hasil Koefisien Determinasi	45
Tabel 4.15. Hasil Uji t (Uji Parsial)	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Berpikir Penelitian	16
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian	53
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian	54
Lampiran 3. Tabulasi Data	57
Lampiran 4. Hasil Output SPSS.....	58
Lampiran 5. Kartu Bimbingan	64
Lampiran 6. Hasil Turnitin	65
Lampiran 7. Riwayat Hidup	66
Lampiran 8. Tabel F, r dan t.....	67