# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN KIMTENG PEKANBARU

**TUGAS AKHIR**

**Vania Fidela**
**1141901009**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**
**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU**
**SOSIAL UNIVERSITAS BAKRIE**
**JAKARTA**
**2016**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Vania Fidela**

**NIM : 1141901009**

**Tanda Tangan:**

**Tanggal : 03 Februari 2016**

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Vania Fidela

NIM : 1141901009

Program Studi : Manajemen

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Kimteng Pekanbaru

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.**

## DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Holila Hatta, S.Pd., M.M (……...……)

Penguji 1 : Muchsin Saggaff Shihab, SE., M.Sc., MBA, Phd. (……..….)

Penguji 2 : Dominica A. Widyastuti, SE., M.M. (……..…….)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 03 Februari 2016

# KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadirat Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat merampungkan skripsi dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Kimteng Pekanbaru"** sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini penulis mendapat dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Holila Hatta, S.Pd., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam proses penyusunan tugas akhir ini.
2. Bapak Muchsin Sagaff S, S.E., M.Sc., Ph.D. selaku dosen pembahas dalam sidang tugas akhir penulis yang memberikan masukan dalam tahap perbaikan tugas akhir ini.
3. Ibu Dominica A. Widyastuti, SE., M.M. selaku dosen pembahas dalam sidang tugas akhir penulis yang memberikan masukan dalam tahap perbaikan tugas akhir ini.
4. Papa dan Mama tersayang, serta adik penulis dan segenap keluarga yang selalu memberikan semangat, kasih sayang, dan doa tanpa henti kepada penulis.
5. Ubuyeah yang selalu menyemangati dan mendukung penulis dalam suka dan duka dalam menempuh pendidikan di Universitas Bakrie.
6. Teman – teman seperjuangan, Kelas Karyawan Manajemen Universitas Bakrie 2014 yang selalu mendukung, berbagi ilmu, memberikan inspirasi dan motivasi kepada penulis.
7. Gibi, sahabat – sahabat seperjuangan penulis sejak menjalani perkuliahan D3 di Universitas Indonesia sampai sekarang yang selalu mendukung, memberikan doa, memberikan semangat, dan berbagi suka dan duka bersama penulis.

Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam pembuatan tugas akhir ini, sehingga penulis membutuhkan saran dari pembaca. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat kedepannya.

Jakarta, Februari 2016

Penulis

# HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Vania Fidela

NIM : 1141901009

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Nonekslusif** ***(Non-exclusive Royalty-Free Right)*** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

"PENGARUH PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN KIMTENG PEKANBARU"

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Nonekslusif ini, Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkatan data *(database),* merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademins.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 03 Februari 2016

Yang menyatakan

(Vania Fidela)

# PENGARUH KEPUASAN PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN KIMTENG PEKANBARU

Vania Fidela

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji kualitas pelayanan dan persepsi harga yang dipersepsikan terhadap kepuasan pelanggan restoran Kimteng Pekanbaru. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori kualitas pelayanan dan persepsi harga yang dipersepsikan punya hubungan dengan kepuasan pelanggan. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 100 responden yang sudah pernah berkunjung ke restoran Kimteng Pekanbaru. Hasil penelitian dengan analisis regresi linear berganda menunjukan bahwa kedua variabel yaitu kualitas pelayanan dan persepsi harga yang dipersepsikan berpengaruh posistif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan restoran Kimteng Pekanbaru.

Kata kunci: kualitas pelayanan, persepsi harga, kepuasan pelanggan, restoran, pekanbaru.

**The Influence of Services Quality and Percieved of Price to Customer Satisfaction in Kimteng Pekanbaru Restaurant**

Vania Fidela

## ABSTRACT

*This research aims to test the services quality and perceived of price to customer satisfaction in Kimteng Pekanbaru Restaurant. The theory used in this research is the theory of services quality and perceived of prices that linked to customer satisfaction. This study took a sample of 100 respondents who had visited Kimteng Pekanbaru Restaurant. Results of research by multiple linear regression analysis showed that the two variables, namely services quality and perceived of prices that perceived have a positive and significant impact on customer satisfaction of Kimteng Pekanbaru Restaurant.*

*Keywords : services quality, perceived of price, customer satisfaction, restaurant, pekanbaru.*

# DAFTAR ISI

**HALAMAN JUDUL** ..... **i**
**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS** ..... **ii**
**HALAMAN PENGESAHAN** ..... **iii**
**KATA PENGANTAR** ..... **iv**
**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI** ..... **v**
**ABSTRAK** ..... **vi**
**DAFTAR ISI** ..... **vii**
**DAFTAR TABEL** ..... **ix**
**DAFTAR GAMBAR** ..... **x**
**DAFTAR LAMPIRAN**..... **xi**

**1. PENDAHULUAN**
1.1 Latar Belakang ..... 1
1.2 Perumusan Masalah ..... 7
1.3 Tujuan Penelitian ..... 7
1.4 Manfaat Penelitian ..... 7

**2. TINJAUAN PUSTAKA**
2.1 Pengertian Pemasaran ..... 9
2.2 Kepuasan Pelanggan ..... 13
2.2.1 Faktor – Faktor Kepuasan Pelanggan ..... 14
2.2.2 Mengukur Kepuasan Pelanggan ..... 15
2.3 Pelayanan ..... 16
2.3.1 Karakteristik Pelayanan ..... 16
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan ..... 17
2.4 Persepsi Harga ..... 19
2.4.1 Penetapan Harga ..... 20
2.4.1.1 Tujuan Penetapan Harga ..... 23
2.5 Tinjauan Penelitian Sebelumnya ..... 26
2.6 Kerangka Berpikir ..... 27
2.7 Hipotesis ..... 28

**3. METODE PENELITIAN**
3.1 Jenis Penelitian ..... 29
3.2 Jenis dan Sumber Pengumpulan Data
3.2.1 Sumber Pengumpulan Data ..... 29
3.2.1.1 Data Primer ..... 29
3.2.1.2 Data Sekunder ..... 29
3.3 Pupolasi dan Sampel Penelitian
3.3.1 Populasi ..... 30
3.3.2 Sampel ..... 30
3.4 Defenisi Operasional Variabel ..... 31
3.5 Teknik Pengumpulan Data ..... 32
3.6 Uji Instrumen Penelitian
3.6.1 Uji Validitas ..... 32

3.5.2 Uji Reliabilitas ..... 32
3.6 Teknik Analisis Data
3.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda ..... 33

**4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN**
4.1 Gambaran Umum Restoran Kimteng Pekanbaru ..... 34
4.2 Karakteristik Responden ..... 34
4.2.1 Karakteristik Responden berdasarkan Pernah Berkunjung atau Tidak ..... 35
4.2.2 Karakteristik Responden berdasarkan Intensitas Kunjungan ... 35
4.2.3 Karakteristik Responden berdasarkan Umur ..... 36
4.2.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan ..... 36
4.3 Uji Instrumen Penelitian
4.3.1 Uji Validitas ..... 37
4.3.1.1 Uji Validitas 30 Responden ..... 37
4.3.1.2 Uji Validitas 100 Responden ..... 42
4.3.2 Uji Reliabilitas ..... 45
4.3.2.1 Uji Reliabilitas 30 Responden ..... 46
4.3.2.2 Uji Reliabilitas 100 Responden ..... 47
4.4 Teknik Analisis Data
4.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda ..... 48
4.4.2 Uji F ..... 53
4.5 Pembahasan ..... 54

**5. KESIMPULAN DAN SARAN**
5.1 Kesimpulan ..... 57
5.2 Saran ..... 57

**DAFTAR PUSTAKA ..... 59**
**LAMPIRAN ..... 61**

# DAFTAR TABEL


| | | |
|---|---|---|
| Tabel 1.1 | Perkembangan Jumlah Kedai Kopi di Pekanbaru ..... | 2 |
| Tabel 3.1 | Operasional Variabel Penelitian ..... | 31 |
| Tabel 4.1 | Data Responden Yang Pernah Berkunjung ..... | 35 |
| Tabel 4.2 | Data Responden Berdasarkan Intensitas Kunjungan ..... | 35 |
| Tabel 4.3 | Data Responden Berdasarkan Umur ..... | 36 |
| Tabel 4.4 | Data Responden Berdasarkan Pekerjaan ..... | 37 |
| Tabel 4.5 | Hasil Uji Validitas 30 Responden Variabel Kualitas Pelayanan ..... | 38 |
| Tabel 4.6 | Hasil Uji Validitas 30 Responden Variabel Persepsi Harga ..... | 40 |
| Tabel 4.7 | Hasil Uji Validitas 30 Responden Variabel Kepuasan Pelanggan ..... | 41 |
| Tabel 4.8 | Hasil Uji Validitas 100 Responden Variabel Kualitas Pelayanan ..... | 42 |
| Tabel 4.9 | Hasil Uji Validitas 100 Responden Variabel Persepsi Harga ..... | 44 |
| Tabel 4.10 | Hasil Uji Validitas 100 Responden Variabel Kepuasan Pelanggan ..... | 45 |
| Tabel 4.11 | Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden ..... | 46 |
| Tabel 4.12 | Hasil Uji Reliabilitas 100 Responden ..... | 47 |
| Tabel 4.13 | Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda Variable Kualitas Pelayanan ..... | 49 |
| Tabel 4.14 | Hasil Uji Validitas Regresi Linear Berganda Variabel Persepsi Harga ..... | 50 |
| Tabel 4.15 | Hasil Uji Coba Regresi Linear Berganda Variabel Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga ..... | 51 |
| Tabel 4.16 | Hasil Uji F Variabel Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan ..... | 53 |

# DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir ..... 28

# DAFTAR LAMPIRAN


| | | |
|---|---|---|
| Lampiran 1 | Kuisioner ..... | 61 |
| Lampiran 2 | Data Hasil Penelitian ..... | 64 |
| Lampiran 3 | Nilai r tabel ..... | 67 |
| Lampiran 4 | Nilai t tabel ..... | 68 |
| Lampiran 5 | Nilai f tabel ..... | 69 |
| Lampiran 6 | Uji Validitas dan Reliabilitas ..... | 70 |
| Lampiran 7 | Hasil Uji Regresi ..... | 78 |