

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN  
DI RESTORAN BAKOEL SANGU KALIBATA CITY**

**TUGAS AKHIR**



**IBRAHIM KHALIL  
1141901004**

**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 : Ibrahim Khalil**

**NIM : 1141901004**

**Tanda Tangan:**



**Tanggal : 15 Agustus 2016**

UNIVERSITAS  
BAKRIE

## LEMBAR PENGSAHAN


Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : **IBRAHIM KHALIL**  
NIM : **1141901004**  
Program Studi : **MANAJEMEN**  
Fakultas : **EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**  
Judul Skripsi : **PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS  
PRODUK, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN**

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

## DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Muchsin Saggaff Shihab, M.Sc., MBA, Ph.D.

  
(.....)

Penguji 1 : Anon Kuswardono, SE, MBA

  
(.....)

Penguji 2 : Holila Hatta, S.Pd., M.M.

  
(.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 15 Agustus 2016

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat merampungkan skripsi dengan judul “**Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Bakoel Sangu Kalibata City**” 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. Bapak Muchsin Sagaff S, S.E., M.Sc., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam proses penyusunan tugas akhir ini.
2. Bapak Anon Kuswardono, SE, MBA selaku dosen pembahas dalam sidang tugas akhir penulis yang memberikan masukan dalam tahap perbaikan tugas akhir ini.
3. Ibu Holila Hatta, S.Pd., M.M. selaku dosen pembahas dalam sidang tugas akhir penulis yang memberikan masukan dalam tahap perbaikan tugas akhir ini.
4. Pihak Bakoel Sangu yang telah membantu penulis dalam memberikan data yang diperlukan
5. Abi dan Umi tersayang, serta kakak dan adik penulis dan segenap keluarga yang selalu memberikan semangat, kasih sayang, dan doa tanpa henti kepada penulis.
6. Ubuyeah yang selalu menyemangati dan mendukung penulis dalam suka dan duka dalam menempuh pendidikan di Universitas Bakrie.
7. Hayu Rista Chairunisa, sahabat penulis 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, 15 Agustus 2016

Penulis

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Ibrahim Khalil  
NIM : 1141901004  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

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

### **“Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Bakoel Sangu Kalibata City”**

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 15 Agustus 2016

Yang menyatakan



(Ibrahim Khalil)

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITASN  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN BAKOEL  
SANGU KALIBATA CITY**

Ibrahim Khalil

---

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji persepsi harga yang dipersepsikan, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan restoran Bakoel Sangu Kalibata City. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori persepsi harga yang dipersepsikan, kualitas produk dan kualitas pelayanan punya hubungan dengan kepuasan pelanggan. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 100 responden yang berkunjung ke restoran Bakoel Sangu Kalibata City, Jakarta. Hasil penelitian dengan analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa ketiga variabel yaitu persepsi harga yang dipersepsikan, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan restoran Bakoel Sangu Kalibata City.

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

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
UNGKAPAN TERIMA KASIH .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	v
ABSTRAK .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR GRAFIK .....	xii
<b>1. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	3
1.3 Perumusan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Batasan Masalah.....	4
1.6 Manfaat Penelitian .....	4
<b>2. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kepuasan Konsumen.....	7
2.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	7
2.1.2 Indikator Kepuasan Konsumen .....	8
2.2 Persepsi Harga.....	9
2.2.1 Pengertian Persepsi Harga.....	9
2.2.2 Dimensi Harga.....	10
2.3 Kualitas Produk .....	11
2.3.1 Pengertian Produk.....	11
2.3.2 Pengertian Kualitas Produk.....	11
2.3.3 Dimensi Kualitas Produk .....	12
2.4 Kualitas Pelayanan.....	14
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	14
2.4.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	14
2.5 Penelitian Terdahulu .....	16
2.6 Kerangka Berpikir .....	17
2.7 Hipotesis Penelitian .....	18
<b>3. METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	19
3.2 Jenis dan Sumber Pengumpulan Data	
3.2.1 Sumber Pengumpulan Data .....	19
3.2.1.1 Data Primer .....	19
3.2.1.2 Data Sekunder .....	20
3.3 Pupulasi dan Sampel Penelitian	
3.3.1 Populasi .....	20

1.1.1	Sampel .....	20
1.2	Teknik Pengambilan Sampel .....	21
1.3	Uji Instrumen Penelitian	
1.3.1	Uji Validitas .....	22
1.3.2	Uji Reliabilitas .....	24
1.4	Teknik Analisis Data .....	24
1.4.1	Analisis Regresi Linear Berganda .....	24
<b>4.</b>	<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1	Gambaran Umum Restoran Bakoel Sangu.....	26
4.2	Karakteristik Responden .....	26
4.3	Uji Instrumen Penelitian	
4.3.1	Uji Validitas .....	29
4.3.1.1	Uji Validitas 30 Responden .....	30
4.3.1.2	Uji Validitas 100 Responden .....	32
4.3.2	Uji Reliabilitas .....	33
4.3.2.1	Uji Reliabilitas 30 Responden .....	33
4.3.2.2	Uji Reliabilitas 100 Responden .....	35
4.4	Uji Asumsi Klasik .....	36
4.4.1	Uji Multikolinieritas .....	36
4.4.2	Uji Normalitas .....	36
4.4.3	Uji Heterokedasitas .....	38
4.5	Teknik Analisis Data	
4.5.1	Analisis Regresi Linear Berganda .....	39
4.5.2	Uji T .....	39
4.5.3	Uji F .....	41
4.6	Pembahasan .....	42
<b>5.</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1	Kesimpulan .....	46
5.2	Saran .....	47
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>48</b>
	<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>49</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Survey Penelitian Awal .....	2
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Kriteria Penelitian .....	27
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas 30 Responden .....	29
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas 100 Responden .....	31
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden .....	32
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas 100 Responden .....	35
Tabel 4.6	Hasil Uji Multikolinieritas .....	36
Tabel 4.7	Hasil Uji Normalitas .....	37
Tabel 4.8	Uji T .....	39
Tabel 4.9	Uji F .....	42

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berfikir .....	17
Gambar 3.1	Distribusi Nilai rTabel .....	22

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1	Grafik Hasil Uji Normlitas .....	36
Grafik 4.2	Grafik Hasil Uji Heterokedastisitas.....	29