

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MAKANAN CEPAT SAJI
DI BRAND X PADA MASYARAKAT KECAMATAN
CIKUPA CITRA RAYA TANGERANG**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Strata Satu (S1)

Disusun Oleh:

Nama : Farid Jihad Karuniawan

NIM : 1916120044

Program Studi : Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
PUTRA PERDANA INDONESIA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
TANGERANG
2023**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : FARID JIHAD KARUNIAWAN
NIM : 1916120044
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap
Kepuasan Konsumen Makanan Cepat Saji Di Brand X
Pada Masyarakat Kecamatan Cikupa Citra Raya
Tangerang.

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra perdana Indonesia dan Undang- undang Pendidikan Republik Indonesia.

Demikian, Pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak di paksakan

Tangerang, 18 Maret 2023



(Farid Jihad Karuniawan)

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : FARID JIHAD KARUNIAWAN
NIM : 1916120044
JURUSAN : MANAJEMEN
JENJANG : STRATA SATU (S1)
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap
Kepuasan Konsumen Makanan Cepat Saji Di Brand X
Pada Masyarakat Kecamatan Cikupa Citra Raya
Tangerang.

Telah disetujui dan di terima baik oleh pembimbing skripsi guna melengkapi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu ekonomi Putra Perdana Indonesia.

Tangerang, 06 Maret 2023

Disetujui oleh :

Ketua Program Studi

Dosen Pembimbing



Drs. Satrias Djamaran S.E., M.M



Faye Maya Dewi S.E., M.M

TANDA PENGESAHAN PENELITIAN SKRIPSI

NAMA : FARID JIHAD KARUNIAWAN
NIM : 1916120044
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JENJANG : STRATA SATU (S 1)
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan
Konsumen Makanan Cepat Saji Di Brand X Pada Masyarakat
Kecamatan Cikupa Citra Raya Tangerang.

Telah dinyatakan lulus ujian skripsi pada tanggal 18 Maret 2023.
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di
hadapan tim penguji di bawah ini :

Pembimbing



Faye Maya Dewi, S.E., M.M

Tim penguji :

Ketua : **Lod Sulivyo, S.E., M.M**

Anggota : **1. Andrian Eko Haryoko, S.E., M.M**

: **2. Faye Maya Dewi, S.E., M.M**

Disahkan pada tanggal
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia

Ketua,



Dr.H. Juanda Usman, S.E., S.H., M.M.

ABSTRAK

FARID JIHAD KARUNIAWAN, 1916120044
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN MAKANAN CEPAT SAJI BRAND X PADA
MASYARAKAT KECAMATAN CIKUPA CITRA RAYA TANGERANG.

Skripsi . Progran Studi Manajemen. 2023

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen.

(xii + 105 + Lampiran)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Makanan Cepat Saji Brand X Pada Masyarakat Kecamatan Cikupa Citra Raya Tangerang. Sampel yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah 100 responden. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah non probability sampling dengan menggunakan metode purposive sampling. Dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan menggunakan SPSS Versi 25. Sedangkan teknik pengujian data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis korelasi parsial, koefisien determinasi, analisis regresi berganda, dan pengujian hipotesis (uji t dan uji F), hasil penelitian dengan analisis regresi berganda baik secara parsial maupun simultan terdapat pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Makanan Cepat Saji Di Brand X Pada Masyarakat Kecamatan Cikupa Citra Raya Tangerang. Pernyataan tersebut diperoleh berdasarkan nilai R^2 (R Square) = 0,452 yang berarti bahwa 45,2 % pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2) terhadap variabel kepuasan konsumen (Y), sedangkan sisanya sebesar 54,8% dipengaruhi oleh faktor lain (100% - 45,2%) yang tidak diteliti oleh peneliti, seperti lokasi, loyalitas pelanggan, merek dll.

ABSTRACT

FARID JIHAD KARUNIAWAN, 1916120044
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN MAKANAN CEPAT SAJI BRAND X PADA
MASYARAKAT KECAMATAN CIKUPA CITRA RAYA TANGERANG.

Skripsi . Progran Studi Manajemen. 2023

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen.

(xii + 105 + Lampiran)

This study aims to determine whether the influence of service quality and price on consumer satisfaction of fast food brand X in the Cikupa Citra Raya Tangerang District Community. The sample used by the author in this study was 100 respondents. The technique used in sampling is non-probability sampling using purposive sampling method. In this study data analysis was carried out using SPSS Version 25. While the data testing techniques carried out in this study were validity test, reliability test, normality test, partial correlation analysis, coefficient of determination, multiple regression analysis, and hypothesis testing (t test and test F), the results of research with multiple regression analysis both partially and simultaneously have the influence of Service Quality (X1) and Price (X2) variables on Consumer Satisfaction (Y) of fast food brand X in the Community of Cikupa Citra Raya Tangerang District. This statement is obtained based on the value of R² (R Square) = 0.452, which means that 45.2% of the influence of service quality (X1) and price (X2) variables on consumer satisfaction variable (Y), while the remaining 54.8% is influenced by other factors (100% - 45.2%) that were not investigated by researchers, such as location, customer loyalty, brand etc.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puja dan puji serta syukur, penulis panjatkan keharibaan Allah SWT atas segala petunjuk, bimbingan dan kemudahan yang diberikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu sebagaimana yang diharapkan. Adapun judul skripsi ini adalah: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Makanan Cepat Saji Di Brand X Pada Masyarakat Kecamatan Cikupa Citra Raya Tangerang.**

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan mampu diselesaikan tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuannya, terutama kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. H. Juanda, S.E., S.H., M.M. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia (STIE PPI) Tangerang.
2. Bapak Drs. Satrias Djamaran, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE PPI Tangerang.
3. Ibu Faye Maya Dewi, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing dalam penulisan skripsi ini.
4. Segenap Dosen STEI PPI yang telah memberikan pembelaran selama mengikuti perkuliahan di STIE PPI.
5. Seluruh staff STIE PPI yang telah memberikan pelayanan dalam menunjang proses pembelajaran di STIE PPI.
6. Seluruh keluarga saya terutama pada Bapak dan Ibu yang tak henti-hentinya mendo'akan saya, memberi dukungan dan menjadi penyemangat selama penyusunan skripsi ini.
7. Terima kasih kepada seluruh teman-teman dari semester 1-7 manajemen kelas shift dan kelas regular yang sudah menemani dan membantu penulis dalam proses perkuliahan selama ini.
8. Agustina Rachma Sary yang telah meluangkan waktunya, sebagai penyemangat dan fikirannya dengan ikhlas membantu dalam pengerjaan skripsi saya.
9. Serta teman-teman yang telah membantu dan menyemangati dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini pada waktunya.

Demikian penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat menginspirasi peneliti selanjutnya, khususnya bagi penulis sendiri dan pembaca skripsi ini pada umumnya.

Tangerang, 18 Maret 2023

Farid Jihad Karuniawan

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| Halaman judul | |
| Halaman Pernyataan..... | i |
| Halaman Persetujuan Skripsi | ii |
| Halaman Tanda Lulus Ujian Skripsi | iii |
| Abstrak | iv |
| Kata Pengantar | vi |
| Daftar Isi..... | viii |
| Daftar Tabel..... | x |
| Daftar Gambar..... | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Batasan Masalah | 6 |
| C. Rumusan Masalah..... | 7 |
| D. Tujuan Penelitian | 8 |
| E. Sistematika Penulisan | 8 |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| A. Pengertian Kualitas Pelayanan | 11 |
| B. Pengertian Harga | 20 |
| C. Pengertian Kepuasan Konsumen | 34 |
| D. Kerangka Berfikir | 40 |
| E. Hipotesis..... | 42 |
| BAB III METEDOLOGI PENELITIAN | |
| A. Jenis Penelitian | 45 |
| B. Jenis Dan Sumber Data..... | 46 |
| C. Metode Pengumpulan Data..... | 48 |
| D. Populasi Dan Sample | 49 |

| | |
|--|-----|
| E. Definisi Operasional Variabel Penelitian..... | 50 |
| F. Teknik Analisis Data | 58 |
| BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| A. Sejarah Makanan Cepat Saji..... | 67 |
| B. Deskripsi Data Penelitian..... | 71 |
| C. Deskripsi Data Variabel | 74 |
| D. Distribusi Data Angket Penelitian | 82 |
| E. Analisis Hasil Penelitian..... | 97 |
| F. Pembahasan | 103 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | |
| A. Simpulan..... | 104 |
| B. Saran..... | 105 |
| Daftar Pustaka..... | |
| Daftar Lampiran..... | |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 3.1 Pilihan Jawaban (Skala Likert) | 49 |
| Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian | 53 |
| Tabel 3.3 Tabel Interpretasi Koefisien Korelasi | 62 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden | 71 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Usia Responden | 72 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Pendidikan Responden | 73 |
| Tabel 4.4 Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1) | 74 |
| Tabel 4.5 Validitas Variabel Harga (X2) | 75 |
| Tabel 4.6 Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y) | 76 |
| Tabel 4.7 Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1) | 77 |
| Tabel 4.8 Reliabilitas Variabel Harga (X2) | 78 |
| Tabel 4.9 Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y) | 78 |
| Tabel 4.10 Kualitas Pelayanan 1 | 82 |
| Tabel 4.11 Kualitas Pelayanan 2 | 83 |
| Tabel 4.12 Kualitas Pelayanan 3 | 83 |
| Tabel 4.13 Kualitas Pelayanan 4 | 84 |
| Tabel 4.14 Kualitas Pelayanan 5 | 85 |
| Tabel 4.15 Kualitas Pelayanan 6 | 85 |
| Tabel 4.16 Kualitas Pelayanan 7 | 86 |
| Tabel 4.17 Kualitas Pelayanan 8 | 86 |
| Tabel 4.18 Harga 1 | 87 |
| Tabel 4.19 Harga 2 | 88 |
| Tabel 4.20 Harga 3 | 88 |
| Tabel 4.21 Harga 4 | 89 |
| Tabel 4.22 Harga 5 | 89 |
| Tabel 4.23 Harga 6 | 90 |
| Tabel 4.24 Harga 7 | 90 |

| | |
|--|-----|
| Tabel 4.25 Harga 8 | 91 |
| Tabel 4.26 Kepuasan Konsumen 1 | 91 |
| Tabel 4.27 Kepuasan Konsumen 2 | 92 |
| Tabel 4.28 Kepuasan Konsumen 3 | 93 |
| Tabel 4.29 Kepuasan Konsumen 4 | 93 |
| Tabel 4.30 Kepuasan Konsumen 5 | 94 |
| Tabel 4.31 Kepuasan Konsumen 6 | 94 |
| Tabel 4.32 Kepuasan Konsumen 7 | 95 |
| Tabel 4.33 Kepuasan Konsumen 8 | 95 |
| Tabel 4.34 Kepuasan Konsumen 9 | 96 |
| Tabel 4.35 Kepuasan Konsumen 10 | 97 |
| Tabel 4.36 Hasil Uji Korelasi Parsial | 98 |
| Tabel 4.37 Koefisien Determinasi (Model Summary) | 99 |
| Tabel 4.38 Analisis Regresi Linier Berganda (Coefficients) | 100 |
| Tabel 4.39 Analisis Regresi Linear Berganda untuk mencari uji T_{hitung} | 101 |
| Tabel 4.40 Uji F (ANOVA) | 102 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Kerangka berfikir | 41 |
| Gambar 4.1 Menu McDonal's..... | 69 |
| Gambar 4.2 Menu KFC | 70 |
| Gambar 4.3 Jenis Kelamin Responden..... | 71 |
| Gambar 4.4 Usia Responden..... | 72 |
| Gambar 4.5 Pendidikan Responden | 73 |
| Gambar 4.6 Uji Normalitas | 80 |
| Gambar 4.7 Histogram Normalitas | 81 |

