

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
ANGKRINGAN NANKRINGAN WEDANG PINK CITRA RAYA**



SKRIPSI

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

Disusun Oleh :

Nama : **HARINA ZULFA MEGA**

NIM 1816120145

Program Studi : Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
PUTERA PERDANA INDONESIA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
TANGERANG**

2022

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : **HARINA ZULFA MEGA**
NIM : 1816120145
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan
terhadap Kepuasan Pelanggan pada
Angkringan Nankringan Wedang Pink Citra
Raya

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 mempertanggungjawabkan 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 dipaksakan.

Tangerang, 31 Januari 2022



(Harina Zulfa Mega)

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini,

NAMA : HARINA ZULFA MEGA

NIM : 1816120145

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

JENJANG : STRATA SATU

**Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan
terhadap Kepuasan Pelanggan pada
Angkringan Nankringan Wedang Pink Citra
Raya**

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

Tangerang, 31 Januari 2022

Disetujui oleh,
Ketua Program Studi


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

Dosen Pembimbing


Andrean Eko Haryoko, S.E., M.M

LEMBAR PENGESAHAN PENELITIAN SKRIPSI

NAMA : HARINA ZULFA MEGA
NIM : 1816120145
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JENJANG : STRATA SATU
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Angkringan Nankringan Wedang Pink Citra Raya

Telah dinyatakan lulus ujian skripsi pada tanggal 2 Maret 2022 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen dihadapan Tim Penguji di bawah ini.

Pembimbing

Andrean Eko Haryoko, M.M

Tim Penguji :

Ketua: Dr. Dede Nuary Sukmayuda, M.M

Anggota: 1. Agus Sugiyanto, M.M

2. Andrean Eko Haryoko, M.M

Disahkan pada tanggal 2 Maret 2022

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PPI



Ketua,

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

ABSTRAKSI

HARINA ZULFA MEGA, 1816120145
PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA ANGKRINGAN NANKRINGAN
WEDANG PINK CITRA RAYA

Skripsi . Program Studi Manajemen. 2021

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

(Xi + 84 + 42 Lampiran)

Penelitian ini bertujuan mengetahui Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, terhadap Kepuasan Pelanggan di Angkringan Nankringan Wedang Pink Citra Raya. Data penelitian ini dikumpulkan dari 100% pelanggan Angkringan Nankringan Wedang Pink. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji korelasi, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi dan pengujian hipotesis yang meliputi uji t, uji f.

Hasil analisis menggunakan regresi linier berganda dapat diketahui bahwa: variabel Harga berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan di Angkringan Nankringan Wedang Pink. Kedua, variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan di Angkringan Nankringan Wedang Pink.

Hasil analisis menggunakan uji t dapat diketahui Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Kedua, Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Dan hasil uji f dapat diketahui bahwa Harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil analisis koefisien determinasi diketahui bahwa 58,3% variabel Kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variasi dari variabel harga dan kualitas pelayanan 41,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karuniaNya sehingga dapat terselesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA ANGKRINGAN NANKRINGAN WEDANG PINK CITRA RAYA” ini dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam penulisan skripsi ini penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih atas segala bantuan, bimbingan dan dukungan yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan kepada :

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. Bapak Andrean Eko Haryoko, SE., M.M. Selaku dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan.
4. Segenap Dosen STIE PPI yang telah memberikan pembelajaran selama mengikuti perkuliahan di STIE PPI.
5. Seluruh staff STIE PPI yang telah memberikan pelayanan dalam menunjang proses pembelajaran di STIE PPI.
6. Teristimewa Ayahanda dan Ibunda tercinta yang selalu memberikan doa yang tulus dan dukungan baik moril maupun materi dari awal masa studi hinggapenulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi saat ini.

7. Yang tersayang Abang dan Adiku atas doa dan segala dukungan
8. Ronal Alfa Rizky selaku pemilik Angkringan Nankringan Wedang Pink yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian di tempat tersebut.
9. Terima kasih untuk sahabatku Anisa caca, Mustika Deby, Stephanie Nirmala, Sinta Oktaviani, Galista Dan Risma yang telah memberi support.
10. Teman-teman kerja Ibu Tuti, Mba Silvy, Mba Fitri, Mba Anisa, Ka Bima yang selalu meemberikan support.
11. Teman-teman manajemen Ratih, Anis, Nano, Silvia, Vini, Aji, dan teman-teman lain yang tidak bisa disebutkan satu-satu.
12. Para responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner untuk berjalannya skripsi ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah dengan tulus ikhlas memberikan do'a dan motivasi sehingga dapat terselesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih kurang sempurna.

Untuk segala kritik dan saran yang bersifat membangun akan selalu diterima dengan tangan terbuka.

Tangerang, 31 Januari 2022

Harina Zulfa Mega

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENELITIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAKSI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	4
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Sistematika Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Harga	7
B. Kualitas Pelayanan	15
C. Kepuasan Pelanggan	21
D. Kerangka Pemikiran	32
E. Hipotesis	33
F. Penelitian Terdahulu	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Jenis Penelitian.....	35
B. Jenis Dan Sumber Data.....	35
C. Metode Pengambilan Data	36
D. Populasi Dan Sampel	37
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	39
F. Teknik Analisis Data	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
A. Sejarah Singkat Objek Penelitian	55
B. Deskripsi Data Penelitian.....	55
C. Deskripsi Data Variabel	63
D. Analisis Hasil Variabel	67
E. Pembahasan.....	75
BAB V SIMPULAN & SARAN	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	34
Tabel 3. 1 Skala Likert	36
Tabel 3. 2 Jumlah Pengunjung Angkringan Nankringan Wedang Pink.....	37
Tabel 3. 3 Tabel Operasional Variabel	40
Tabel 3. 4 Skala Pengambilan Keputusan	47
Tabel 4. 1 Hasil uji frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4. 2 Hasil Uji Frekuensi berdasarkan Usia	57
Tabel 4. 3 Hasil Uji frekuensi berdasarkan Penghasilan	58
Tabel 4. 4 Hasil Uji Frekuensi Variabel Harga (X1).....	60
Tabel 4. 5 Hasil Uji Frekuensi Variabel Kualitas pelayanan (X2)	61
Tabel 4. 6 Hasil Uji Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	62
Tabel 4. 7 Hasil pengujian Validitas.....	63
Tabel 4. 8 Hasil pengujian Reliabilitas.....	65
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas	66
Tabel 4. 10 Pedoman Menginterpretasikan Koefisien Korelasi.....	67
Tabel 4. 11 Hubungan Variabel (X1) Dengan Variabel (Y)	68
Tabel 4. 12 Hubungan Variabel (X1) Dengan Variabel (Y)	69
Tabel 4. 13 Uji Kofisien Determinasi.....	70
Tabel 4. 14 Hasil Analisis Regresi Berganda	71
Tabel 4. 15 Hasil Uji T.....	73
Tabel 4. 16 Hasil Uji f.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Kepuasan Pelanggan	23
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran	32
Gambar 4. 1 Pie Chart Jenis Kelamin	56
Gambar 4. 2 Pie Chart Usia	57
Gambar 4. 3 Pie Chart Penghasilan.....	58