

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada Soto Dayak Kota Batam)**

SKRIPSI



**Oleh:
Andrew Guruh Wirawan
140910354**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada Soto Dayak Kota Batam)**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh
Andrew Guruh Wirawan
140910354**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Andrew Guruh Wirawan
NPM : 140910354
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan
(Studi Pada Soto Dayak Kota Batam)**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 03 Februari 2018

Materai 6000

Andrew Guruh Wirawan
140910354

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada Soto Dayak Kota Batam)**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh
Andrew Guruh Wirawan
140910354**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera di bawah ini**

Batam, 03 Februari 2018

**Raymond, S.E., M.Sc.
Pembimbing**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Soto Dayak Kota Batam. Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang berkunjung pada tahun 2017 sebanyak 4.966 pengunjung. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang dengan menggunakan metode teknik *Judgment Sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel independen yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Soto Dayak Kota Batam.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality and price on customer satisfaction at Soto Dayak Kota Batam. Type of research in this thesis is a quantitative approach. The population in this study are customers who visit in 2017 as many as 4,966 visitors. The sample used in this research is 100 people using Judgment Sampling technique method. The results of this study indicate that the independent variables of service quality have a positive and significant impact on customer satisfaction and price have positive and significant effect to customer satisfaction. Service quality and price simultaneously have positive and significant effect to customer satisfaction and Result of research this shows that the quality service and price affects customer satisfaction at Soto Dayak Kota Batam.

Keywords: Service Quality, Price, and Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam. Peneliti menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun akan senantiasa peneliti terima dengan senang hati.

Ucapan rasa terimakasih atas semua bantuan yang telah diberikan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan tugas akhir ini hingga selesai. Secara khusus rasa terimakasih tersebut peneliti sampaikan kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom, M.SI.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Bapak Suhardianto, S. Hum., M. Pd.
3. Ketua Program Studi Manajemen Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si.
4. Bapak Raymond, S.E., M.Sc selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Tim Dosen Penguji
6. Keluarga tercinta, Bapak, almarhumah Ibu, Adik-adik, Kakek dan Nenek yang selalu memberi kasih sayang dan motivasi untuk menjadi yang terbaik.
7. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.

8. Soto Dayak Kota Batam, yang telah menyediakan waktu dan tempat untuk melakukan penelitian.
9. Atasan dan rekan-rekan kerja Dinas Kepemudaan dan Olahraga yang telah mendukung dan memberikan ruang dan waktu bagi peneliti untuk menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu
10. Seluruh pelanggan setia Soto Dayak yang bersedia meluangkan waktunya untuk menjadi responden dalam penelitian ini.
11. Teman-teman seperjuangan Universitas Putera Batam Angkatan 2014 yang saling memberikan masukan dan semangat selama menuntut ilmu di Strata Satu Manajemen.

Semoga Allah SWT selalu membalas semua kebaikan dan mencurahkan hidayah serta rahmat-Nya, Aamiin.

Batam, 03 Februari 2018

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
SURAT PERNYATAAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR RUMUS	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang	1
1.2.Identifikasi Masalah	5
1.3.Batasan Masalah	5
1.4.Rumusan Masalah	6
1.5.Tujuan Penelitian.....	6
1.6.Manfaat Penelitian.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1.Teori Dasar	9
2.1.1.Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.2.Kualitas Pelayanan	12
2.1.3.Harga	13
2.2.Penelitian Terdahulu.....	15
2.3.Kerangka Pemikiran	18
2.4.Hipotesis	19

BAB III METODE PENELITIAN

3.1.Desain Penelitian	21
3.2.Operasional Variabel	21
3.2.1.Variabel Independen.....	22
3.2.2.Variabel Dependen	22
3.3.Populasi dan Sampel	23
3.3.1.Populasi	23

3.3.2.Sampel	24
3.4.Teknik Pengumpulan Data	25
3.5.Metode Analisis Data	26
3.5.1.Analisis Deskriptif.....	27
3.5.2.Uji Kualitas Data	27
3.5.2.1.Uji Validitas Data	27
3.5.2.2.Uji Realiabilitas Data	29
3.5.3.Uji Asumsi Klasik	31
3.5.3.1.Uji Normalitas	31
3.5.3.2.Uji Multikolinearitas	31
3.5.3.3.Uji Heteroskedastisitas	32
3.5.4.Analisis Regresi Linear Berganda	32
3.5.5.Uji Hipotesis	33
3.5.6.Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	36
3.6.Lokasi dan Jadwal Penelitian	36
3.6.1.Lokasi Penelitian	36
3.6.2.Jadwal Penelitian	37

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.Profil Responden Soto Dayak Kota Batam	38
4.1.1.Karakteristik Umur	38
4.1.2.Karakteristik Jenis Kelamin	40
4.1.3.Pendidikan	41
4.1.4.Pekerjaan	42
4.2.Hasil Penelitian.....	43
4.2.1.Hasil Uji Deskriptif Variabel.....	43
4.2.1.1.Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	44
4.2.1.2.Variabel Harga (X_2).....	45
4.2.1.3.Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	47
4.2.2.Hasil Uji Kualitas Data.....	49
4.2.2.1.Hasil Uji Validitas Data	49
4.2.2.2.Hasil Uji Reliabilitas Data	51
4.2.3.Uji Asumsi.....	52
4.2.3.1.Uji Normalitas	52
4.2.3.2.Uji Kolmogorov-Smirnov	54
4.2.4.Uji Asumsi Klasik	54
4.2.4.1.Hasil Uji Multikolinearitas	54
4.2.4.2.Hasil Uji Heteroskedastisitas	55
4.2.5.Hasil Uji Pengaruh Regresi Linear Berganda	56
4.2.6.Hasil Uji Hipotesis	58
4.2.6.1.Hasil Uji t atau Uji Parsial.....	58
4.2.6.2.Hasil Uji f atau Uji Simultan	59
4.2.6.3.Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	60
4.3.Pembahasan	61
4.3.1.Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	61
4.3.2.Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	62

4.3.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	64
--	----

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan.....	65
5.2. Saran	66

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
GAMBAR 2.1.Kerangka Pemikiran	19
GAMBAR 4.1.Grafik Umur	40
GAMBAR 4.2.Grafik Jenis Kelamin Responden	41
GAMBAR 4.3.Grafik Pendidikan.....	42
GAMBAR 4.4.Grafik Pekerjaan	43
GAMBAR 4.5.Hasil Uji Normalitas - Regression.....	53
GAMBAR 4.6.Hasil Uji Normalitas – Normal Probabilitiy.....	53

DAFTAR TABEL

	Halaman
TABEL 1.1.Perkembangan Jumlah Pelanggan Soto Dayak	4
TABEL 2.1.Penelitian Terdahulu	16
TABEL 3.1.Operasional Variabel X	22
TABEL 3.2.Operasional Variabel Y	23
TABEL 3.3.Skor <i>Skala Likert</i>	26
TABEL 3.4.Indeks Koefisien Reliabilitas	31
TABEL 3.5.Jadwal Penelitian	37
TABEL 4.1.Indeks Umur Responden	39
TABEL 4.2.Indeks Jenis Kelamin Responden	40
TABEL 4.3.Indeks Pendidikan Responden	41
TABEL 4.4.Indeks Pekerjaan Responden	42
TABEL 4.5.Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	44
TABEL 4.6.Tanggapan Responden Mengenai Variabel Harga (X_2)	46
TABEL 4.7.Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	47
TABEL 4.8.Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	49
TABEL 4.9.Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X_2)	50
TABEL 4.10.Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	50
TABEL 4.11.Hasil Uji Reliabilitas	51
TABEL 4.12.Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	54
TABEL 4.13.Hasil Uji Multikolinearitas	55
TABEL 4.14.Hasil Uji Heteroskedastisitas	56
TABEL 4.15.Hasil Uji Uji Regresi Linier Berganda	57
TABEL 4.16.Hasil Uji t atau Uji Parsial	58
TABEL 4.17.Hasil Uji F atau Uji Simultan	59
TABEL 4.18.Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	60

DAFTAR RUMUS

	Halaman
RUMUS 3.1. Metode Slovin.....	24
RUMUS 3.2. <i>Pearson Product Moment</i>	29
RUMUS 3.3. <i>Cronbach's Alpha</i>	30
RUMUS 3.4. Persamaan Regresi	33
RUMUS 3.5. Nilai t	34
RUMUS 3.6. Nilai f	35
RUMUS 3.7. Koefisien Determinasi (R^2).....	36

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : Kuesioner

LAMPIRAN 2 : Data Mentah Kuesioner

LAMPIRAN 3 : Output Hasil Uji SPSS Versi 20

LAMPIRAN 4 : Daftar r Tabel Statistika

LAMPIRAN 5 : Daftar t Tabel Statistika

LAMPIRAN 6 : Daftar f Tabel Statistika