

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KENTUCKY
FRIED CHICKEN BATU AJI BATAM**

SKRIPSI



**Oleh :
Eko Hari Suseno
140910215**

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

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
KENTUCKY FRIED CHICKEN BATU AJI BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Eko Hari Suseno
140910215**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Eko Hari Suseno
NPM/NIP : 140910215
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

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

**Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen
Pada Kentucky Fried Chicken Batu Aji 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, 04 Agustus 2018

Materai 6000

Eko Hari Suseno
140910215

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
KENTUCKY FRIED CHICKEN BATU AJI BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Eko Hari Suseno
140910215**

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

Batam, 04 Agustus 2018

**Wasiman, S.E., M.M.
Pembimbing**

ABSTRAK

KFC merupakan salah satu restoran cepat saji yang menyajikan produk ayam serta produk produk yang berkaitan dengan daging. Kesuksesan KFC dalam industri makanan tentu tidak luput dari strategi-strategi yang digunakan seperti strategi harga juga kualitas yang diberikan. Dalam upaya tersebut, ternyata diketahui masih adanya keluhan pelanggan, sehingga perusahaan berusaha meminimalkan keluhan tersebut. Fenomena yang terjadi adalah harga yang diberikan dianggap masih tinggi oleh konsumen dan lambannya kerja karyawan kfc. Harga dan Kualitas pelayanan merupakan inisiatif yang mengacu pada kepuasan konsumen. Menurut Darmawan harga salah satu penentu bagi keberhasilan suatu perusahaan karena harga menentukan seberapa besar keuntungan yang akan diperoleh perusahaan dari penjualan produknya. Tjiptono mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainnya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh harga dan kualitas pelayanan yang dilakukan perusahaan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini dilakukan terhadap konsumen Kentucky Fried Chicken Batu Aji Batam, dengan jumlah sampel ditetapkan sebanyak 136 responden dengan menggunakan rumus slovin. Berdasarkan hasil penelitian regresi berganda, diperoleh persamaan sebagai berikut: $Y = 6.938 + 0,286 X_1 + 0,147 X_2$. Dengan nilai *R Square* (R^2) sebesar 0,626 atau sebesar 62,6%. Hal ini berarti variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel harga dan kualitas pelayanan sebesar 62,6% dimana bisa disebut cukup tinggi karena lebih besar dari 50%. Dari hasil penelitian tersebut, disimpulkan bahwa harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan konsumen

ABSTRACT

KFC is one of the fast food restaurants serving chicken products as well as products related to meat. The success of KFC in the food industry certainly does not escape from the strategies used such as pricing strategy and quality provided. In the effort, it turns out there is still a customer complaint, so the company tries to minimize the complaint. The phenomenon that occurs is the price given is still considered high by consumers and the slow working of KFC employees. Price and Quality of service is an initiative that refers to customer satisfaction. According Darmawan price one of the determinants for the success of a company because the price determines how much profit the company will get from the sale of its products. Tjiptono defines that the quality of service is realized through the fulfillment of customer needs and desires and accuracy delivery in compensate or exceed customer expectations. This study was conducted to determine the influence of price and quality of service made by the company to customer satisfaction. This study was conducted on Kentucky Fried Chicken consumers Batu Aji Batam, with the number of samples set as many as 136 respondents using slovin formula. Based on the results of multiple regression research, the equation is obtained as follows: $Y = 6.938 + 0.286 X_1 + 0.147 X_2$. the R Square (R^2) value of 0.626 or 62.6%. This means that the variable customer satisfaction can be explained by the variable price and service quality by 62.6% which can be called quite high because it is greater than 50%, From the results of these studies, it is concluded that the price and quality of service together have an influence on customer satisfaction.

Keyword: price, Service Quality, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan laporan tugas akhir yang merupakan satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Suhardianto, S.Hum., M.pd. selaku Dekan Universitas Putera Batam;
3. Bapak Wasiman, S.E., M.M. selaku pembimbing skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
4. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera batam;
6. Bapak Subari selaku PM manager KFC
7. Teristimewa kepada Orang Tua penulis yang selalu mendoakan, memberikan semangat, motivasi dan pengorbanannya baik dari segi moril maupun material kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;

8. Teman-teman ini Group yang sudah menyemangati dalam pembuatan skripsi ini;
9. RKB (Rumah kopi Batam) yang telah memberikan wifi dan tempat yang nyaman dalam menyelesaikan skripsi ini;
10. Pelanggan KFC yang telah meluangkan waktunya yang berharga untuk menjadi responden dalam penelitian ini;
11. Pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa penulis ucapkan satu persatu.

Semoga kehadiran Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin

Batam, 04 Agustus 2018

Eko Hari Suseno

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB IPENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Identifikasi masalah.....	4
1.3 Batasan masalah	4
1.4 Rumusan masalah.....	5
1.5 Tujuan penelitian	5
1.6 Manfaat penelitian	5
1.6.1 Manfaat teoritis.....	5
1.6.2 Manfaat praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 LANDASAN TEORI	7
2.1.1 Harga	7
2.1.1.1 Pengertian harga	7
2.1.1.2 Tujuan menetapkan harga.....	8
2.1.1.3 Indikator harga.....	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan	10
2.1.2.1 Pengertian kualitas pelayanan	10
2.1.2.2 Dimensi kualitas pelayanan	11
2.1.2.3 Indikator kualitas pelayanan	12
2.1.3 Kepuasan konsumen	14

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan konsumen.....	14
2.1.3.2 indikator kepuasan konsumen	15
2.1.3.3 Manfaat kepuasan konsumen.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
2.3 Kerangka pemikiran	19
2.4 Hipotesis	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Desain penelitian	21
3.2 Operasional variabel	22
3.2.2.Variabel Dependen	22
3.2.3.Variabel Independen.....	23
3.3 Populasi dan Sampel.....	24
3.3.1 populasi.....	24
3.3.2 Sampel	25
3.4 Teknik pengumpulan data	26
3.5 Metode analisis data	28
3.5.1. Analisis Deskriptif.....	28
3.5.2. Uji Kualitas Data	29
3.5.2.1. Uji Validitas.....	29
3.5.2.2. Uji Reliabilitas.....	31
3.5.3. Uji Asumsi.....	32
3.5.3.1. Uji Normalitas	33
3.5.3.2.Uji Multikolinearitas	33
3.5.3.3.Uji Heteroskedastisitas	34
3.5.4. Uji Pengaruh.....	35
3.5.4.1. Uji Regresi Linear Berganda	35
3.5.5. Pengujian Hipotesis	36
3.5.5.1. Uji-t.....	36
3.5.5.2.Uji F	37

3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian	38
3.6.1. Lokasi Penelitian	38
3.6.2. Jadwal Penelitian	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Profil Responden	40
4.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
4.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	41
4.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
4.2 Hasil Penelitian	42
4.2.1 Analisis Deskriptif	42
4.2.1.1 Variabel Harga (X1)	42
4.2.1.2 Variabel Kualitas pelayanan (X2)	44
4.2.1.3 Variabel Kepuasan konsumen (Y)	47
4.2.2 Hasil Uji Kualitas Data	49
4.2.2.1 Hasil Uji Validitas Instrumen	49
4.2.2.2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	52
4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	53
4.2.3.1 Hasil Uji Normalitas	53
4.2.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas	55
4.2.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	56
4.2.4 Hasil Uji Pengaruh	58
4.2.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda	58
4.2.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	59
4.2.5 Hasil Uji Hipotesis	60
4.2.5.1 Hasil Uji-t	60
4.2.5.2 Hasil Uji-F	62
4.3 Pembahasan	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	67
5.1 Kesimpulan	67

5.2Saran	68
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Index 2015 Fase 2 kategori Restoran Fastfood	1
Tabel 1.2 Harga menu KFC tahun 2017	3
Tabel 1.3 Harga menu KFC tahun 2016	3
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu	18
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian	24
Tabel 3.2 Kriteria analisis deskriptif	29
Tabel 3.3 Indeks koefisien reliabilitas	32
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian	39
Tabel 4. 1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4. 2 Identitas Responden Berdasarkan Umur	41
Tabel 4. 3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan	41
Tabel 4. 4 Kriteria Analisis Deskriptif	42
Tabel 4. 5 Distribusi Jawaban Responden untuk Harga (X1)	43
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Responden untuk Kualitas pelayanan (X2)	45
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	48
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Harga	50
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	50
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	51
Tabel 4. 11 Indeks Koefisien Reliabilitas	52
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4. 13 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	56
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas	57
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	58
Tabel 4. 16 Hasil Uji Linear Berganda	59
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	61
Tabel 4. 18 Hasil Uji-t	62
Tabel 4. 19 Hasil Uji-F	63

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Rumus Slovin	25
Rumus 3. 2 Rumus Uji Validitas	30
Rumus 3. 3 <i>Cronbach`s Alpha</i>	31
Rumus 3. 4 Regresi Linear Berganda	35
Rumus 3. 5 Uji t	36
Rumus 3. 6 Uji F	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Uji Normalitas dengan Histogram	54
Gambar 4. 2 Uji Normalitas dengan <i>P-P Plot Regression Standardized</i>	55
Gambar 4.3 Uji Heteroskedasitas dengan <i>Scatter Plot</i>	58