



**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAKARTA**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN
KAFE BETAWI DI JAKARTA**

SKRIPSI

**MUHAMMAD ZAINUDIN
0910.111.038**

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
2013**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri,
dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Muhammad Zainudin

NIM : 0910.111.038

Tanggal : 22 Agustus 2013

Tanda Tangan : 

***IMPACT OF SERVICE QUALITY AND PRICE TO CUSTOMER
SATISFACTION RESTAURANTS CAFES BETAWI IN JAKARTA***

by:

MUHAMMAD ZAINUDIN

Abstract

This study was conducted to examine the effect of Service Quality and Customer Satisfaction Against Price In Restaurants Cafes Betawi in Jakarta. The population in this study a total of 100 students UPN "Veteran" Jakarta economics faculty workforce management department from 2009 to 2012. Data obtained from the questionnaires were distributed. Obtained a total sample of 100 people in the study. The analysis technique used is multiple linear regression and t-test using statistical hipotestsis and F-statistics with a confidence level of 5%. These results indicate that the quality of service and price have a significant effect on customer satisfaction. We suggest to the Betawi Kafe Restaurant Owner to pay attention to other factors that affect customer satisfaction. Variable Quality of Service in this study is the most influential variable on the Quality of Service is shown from the calculated value of t is greater than t-table and has a significance value of 6.898.

Keywords: *Quality of Service, Price, Customer Satisfaction*

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN KAFE BETAWI DI JAKARTA

Oleh :

MUHAMMAD ZAINUDIN

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Kafe Betawi di Jakarta. Populasi dalam penelitian ini sejumlah 100 mahasiswa UPN "Veteran" Jakarta fakultas ekonomi jurusan manajemen angkatan 2009-2012. Data diperoleh dari hasil kuisioner yang disebar. Diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 orang dalam penelitian ini. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda dan uji hipotetis menggunakan t-statistik serta F-statistik dengan tingkat kepercayaan 5%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Kami menyarankan kepada para Pemilik Restoran Kafe Betawi agar memperhatikan faktor lainnya yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. Variabel Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan yang ditunjukan dari nilai t-hitung nya lebih besar dari t-tabel dan mempunyai nilai signifikansi sebesar 6,898.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini : :

Nama : Muhammad Zainudin
NPM : 0910111038
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang yang berjudul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN KAFE BETAWI DI JAKARTA”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penuilis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 22 Agustus 2013





**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAKARTA**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN
KAFE BETAWI DI JAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**

**MUHAMMAD ZAINUDIN
0910.111.038**

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
2013**

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN KAFE
BETAWI DI JAKARTA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

MUHAMMAD ZAINUDIN
0910.111.038/FE/MM

Telah dipertahankan di depan Tim Pengudi
Pada tanggal: 5 September 2013
Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Pembimbing


(Yuliniar, SE, MM)
Jakarta, 17 Oktober 2013.....

Mengetahui,

Kepala Program Studi S1 Manajemen





UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Sekretariat :Jl. RS.Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450. Telp.7656971,7692856 Fax.7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom.upnvj.ac.id

BERITA ACARA KOMPREHENSIF (SKRIPSI) SEMESTER GENAP T.A 2012/2013

Hari ini Kamis, tanggal 05 September 2013, telah dilaksanakan Ujian Komprehensif (Skripsi) bagi mahasiswa:

Nama Mahasiswa : **M. Zainudin**

No. Pokok : 0910.111.038

Program : **S-1 MANAJEMEN (REGULER)**

Dengan Judul Skripsi Sebagai Berikut :

"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN KAFE BETAWI DI JAKARTA".

Dinyatakan yang bersangkutan Lulus / Tidak Lulus *

Tim Pengaji

No	Dosen Pengaji	Jabatan	Tanda tangan
1.	Diana Triwardhani, SE, MM	Ketua	1.
2.	Suharyati, SE, MM	Anggota I	2.
3.	Yuliniar, SE, MM	Anggota II **)	3.

Jakarta, 05 September 2013

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaproq. S-1 Manajemen

Drs. Nurmatias, MM

SI-Manajemen

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Orang tuaku tercinta, terima kasih atas semua kasih sayang dan pengorbananmu, skripsi ini aku persembahkan untukmu sebagai wujud bukti atas pengabdianku kepadamu.

Kakak dan adik ku tersayang, terima kasih atas dorongan dan semangatnya yang telah diberikan kepadaku

Serta teman-temanku tercinta terima kasih atas semangat , dukungan , masukan dan seluruh bantuannya

Dan tidak lupa untuk kampus tercinta Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT dan Nabi Besar Muhammad SAW atas Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penelitian saya yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN KAFE BETAWI DI JAKARTA”**. Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi jurusan manajemen di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

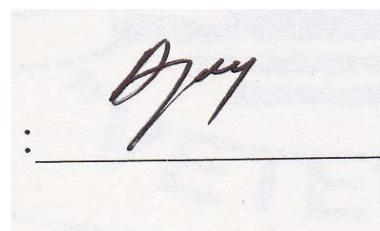
Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan banyak sekali bantuan dari berbagai pihak baik dari segi materi maupun moril. Oleh karena itu perkenankanlah penulis untuk mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bimbingan dan dukungannya terutama kepada :

1. Bapak Dr. Koesnadi Kardi, M.Sc, RCDS, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional ”Veteran” Jakarta
2. Ibu Dr. Erna Hernawati, SE, Ak, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional ”Veteran” Jakarta.
3. Ibu Yuliniar, SE, MM selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional ”Veteran” Jakarta.
4. Ibu Diana Triwardhani, SE, MM selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional ”Veteran” Jakarta.
5. Bapak Drs. Nurmatias, MM selaku Kepala Program S1-Manajemen Universitas Pembangunan Nasional ”Veteran” Jakarta.
6. Ibu Yuliniar, SE, MM selaku Dosen Pembimbing.
7. Ibu Diana Triwardhani, SE, MM selaku Dosen Penguji I.
8. Ibu Suharyati, SE, MM selaku dosen Penguji II.
9. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional ”Veteran” Jakarta yang telah memberikan banyak bimbingan dan ilmu pengetahuan.

10. Kedua orang tua Ayahanda Marudin dan Ibunda Amilia tersayang, kakanda Devi Irawan dan Adinda Mia Anggraini yang telah memberikan Cinta, kasih sayang, perhatian, bimbingan dan dukungan baik moril maupun materil serta do'a sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Terima kasih kepada Indah Damayanti yang telah memberikan semangat dan menemani dalam proses penggerjaan skripsi ini.
12. Teman-teman seperjuangan Gagah Fajar Ramadhan, Ibnu Ruslan Mughni, Ari Setiawan, Indra Pramudyanto, Ardian Reza, Ardianto Nur Fadhila, Dwi Sasminto Andi, Deni Triatmodjo, Yan Hartono, Hartanto, Imunk, Ajoy, Ableh, Garenk, Suci Rachmawati, Nurul Safitri, Putri Noviana, Nursila Nisa Dewi, Lusiana Ali, Windayani, Tiana, Eka fauziah, Kania, Anggi, Vemmi, Dewi, dan Tiwi yang telah sama-sama berjuang dan saling membantu memberikan masukan, dan semangat sehingga skripsi ini dapat selesai.
13. Semua teman-teman angkatan 2009 lokal A dan B Rizky Setiawan, Tommy Boril, Anas Ramadhan, Yudha Ote, Bathonk, Aries Bonte, Adrian Kids, Irvan, Egy, Zendy, Vita, Penong, Tyas, Raras, Didul, Febri, Wanto, Dio, Adit Pongo, Vian, Tyo dan Fifi yang telah memberi dukungan dan motivasi kepada penulis.
14. Rekan-rekan Keluarga Besar HMJ S1-Manajemen 2009 dan 2011 yang telah memberikan dukungan sampai selesaiya skripsi ini.

Semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak khususnya bagi rekan-rekan mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Jakarta, 22 Agustus 2013

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Muhammad Zainudin", is placed over a horizontal line on a white background.

Muhammad Zainudin

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Jakarta pada tanggal 14 Agustus 1990 dari Bapak Marudin dan Ibu Amilia, penulis merupakan putra kedua dari tiga bersaudara yaitu kakanda Devi Irawan dan adinda Mia Angraini. Tahun 2008 penulis lulus dari SMK Makarya 1 Jakarta, dan kemudian pada tahun 2009 penulis masuk Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Penulis memilih Fakultas Ekonomi Program Studi S1 Manajemen dengan konsentrasi Pemasaran.

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Pernyataan Orisinalitas	ii
Abstrak	iii
Pernyataan Persetujuan Publikasi	v
Halaman Judul	vi
Pengesahan	vii
Berita Acara Komperhensif	viii
Persembahan	ix
Prakata	x
Riwayat Hidup	xii
Daftar Isi	xiii
Daftar Tabel	xvi
Daftar Gambar	xvii
Daftar Lampiran	xxiii

BAB I PENDAHULUAN

I.1.	Latar Belakang	1
I.2.	Perumusan Masalah	3
I.3.	Tujuan Penelitian	3
I.3.	Manfaat Hasil Penelitian	4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

II.1.	Hasil Penelitian Terdahulu	5
II.2.	Landasan Teori	7
II.2.1.	Pengertian Kualitas dan Jasa	7
II.2.1.1.	Pengertian Kualitas	7
II.2.1.2.	Pengertian Jasa	8
II.2.1.3.	Karakteristik Jasa	8
II.2.1.4.	Kualitas Layanan atau Jasa	9

II.2.1.5.	Dimensi Kualitas Layanan	9
II.2.1.6.	Gap Kualitas Layanan	12
II.2.	Pengertian Harga	13
II.2.2.1.	Harga	13
II.2.2.2.	Tujuan Penetapan Harga	13
II.2.2.3.	Taktik Penentuan Harga	14
II.2.3.	Pengertian Kepuasan Pelanggan	16
II.2.3.1.	Kepuasan Pelanggan	16
II.2.3.2.	Metode Pengukur Kepuasan	17
II.2.3.3.	Strategi Kepuasan Pelanggan	19
II.2.4.	Kerangka Pemikiran.....	20
II.2.5.	Pengembangan Hipotesis	21

BAB III METODE PENELITIAN

III.1.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	22
III.1.1.	Definisi Operasional	22
III.1.2.	Pengukuran Variabel	22
III.2.	Metode Penentuan Populasi dan Sampel	23
III.2.1.	Populasi	23
III.2.2.	Sampel	23
III.3.	Metode Pengumpulan Data	24
III.3.1.	Jenis Data	24
III.3.2.	Sumber Data	24
III.3.3.	Pengumpulan Data	24
III.4.	Metode Analisis dan Uji Hipotesis	26
III.4.1.	Metode Analisis	26
III.4.2.	Uji Hipotesis.....	30

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

IV.1.	Deskriptif Objek Penelitian	33
IV.2.	Deskripsi Data Penelitian	35
IV.3.	Analisis Data dan Uji Hipotesis	35

IV.3.1.	Uji Asumsi Klasik	39
IV.3.1.1.	Uji Multikolinearitas	39
IV.3.1.2.	Uji Autokorelasi	40
IV.3.1.3.	Uji Heteroskedastisitas	40
IV.3.1.4.	Uji Normalitas	42
IV.3.2.	Analisa Regresi Berganda	43
IV.3.3.	Pengujian Hipotesis	44
IV.3.3.1.	Uji Hipotesis Regresi Berganda	44
IV.3.3.2.	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	45
IV.3.4.	Pembahasan	46

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

V.2.	Simpulan	48
V.2.	Saran	48

DAFTAR PUSTAKA 50

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel II.1	Matriks Hasil Penelitian Terdahulu	5
Tabel III.1	Pengukuran Variabel	23
Tabel III.2	Skala Likert	26
Tabel III.3	Kisi-Kisi Instrumen.....	26
Tabel III.4	Tingkat Reabilitas	28
Tabel IV.1	Data Responden	36
Tabel IV.2	Validitas	36
Tabel IV.3	Hasil Validitas Kualitas Pelayanan	37
Tabel IV.4	Hasil Validitas Harga	38
Tabel IV.5	Hasil Validitas Kepuasan Pelanggan	38
Tabel IV.6.	Hasil Reabilitas Kualitas Pelayanan	39
Tabel IV.7	Hasil Reabilitas Harga	39
Tabel IV.8	Hasil Reabilitas Kepuasan Pelanggan	40
Tabel IV.9	Hasil Uji Multikolinieritas	40
Tabel IV.10	Hasil Uji Autokolerasi	41
Tabel IV.11	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	44
Tabel IV.12	Hasil Uji t	45
Tabel IV.13	Hasil Uji F	46
Tabel IV.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Kerangka Pemikiran	20
Gambar IV.1	Hasil Grafik Scatterplot Uji Heteroskedastisitas	42
Gambar IV.2	Hasil Grafik P-P Plot Uji Normalitas	43

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisisioner
- Lampiran 2 Data Kuisisioner
- Lampiran 3 Hasil Output SPPS
- Lampiran 4 Tabel DW
- Lampiran 5 Tabel r
- Lampiran 6 Tabel F
- Lampiran 7 Tabel t
- Lampiran 8 Surat Riset