

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA RESTO GURAME COBEK MANG DAYAT**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN
MEMENUHI SALAH SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH
GELAR SARJANA MANAJEMEN**



DIANA HANDAYANI

NPM S1-0219215

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

2024

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Diana Handayani
NPM : S1-0219215
**Judul : Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Resto Gurame
Cobek Mang Dayat**

Dosen Pembimbing

(Dahlia, S.E., M.M., CGRM., CAP., CNPS)

Dosen Penguji I

(Dr. Yuli Anwar, S.E., M.Ak)

Dosen Penguji II

(Wartoyo Hadi, S.E., M.M)

Mengetahui:

Ketua Prodi

Dekan

(Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M)

(Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT bahwa pada akhirnya skripsi dengan judul **“PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RESTO GURAME COBEK MANG DAYAT”** ini telah peneliti selesaikan sesuai dengan rencana yang telah kami tentukan sebelumnya.

Peneliti menyadari bahwa tidak ada suatu karya manusia yang sempurna terutama karena terbatasnya kemampuan serta pengetahuan yang peneliti miliki. Untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua supaya penyajian tulisan di masa yang akan datang bisa jauh lebih baik lagi.

Skripsi ini tersusun atas bantuan dan bimbingan berbagai pihak, karenanya perkenankanlah peneliti mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. Ismulyana Djan, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Binaniaga Indonesia.
2. Bapak Dr. Yuli Anwar, S.E., M.Ak selaku Wakil Rektor I, Bapak Dedy Mulyadi, S.Si., M.Kom selaku Wakil Rektor II dan Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia.
3. Ibu Dahlia S.E., M.M., CGRM., CAP., CNPS., selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dengan sabar, ikhlas, memberikan arahan dan motivasi kepada peneliti.

4. Pada dosen dan staff Universitas Binaniaga Indonesia berjasa dalam membimbing peneliti selama studi di Universitas Binaniaga Indonesia.
5. Ibu, Kakak dan keluarga peneliti atas segala doa, dukungan, motivasi, dan pengorbanan yang diberikan tulus selama ini.
6. Fani Nabila Anggara dan Ira Damayanti yang selalu membantu dan mendukung satu sama lain serta berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT memberikan pahala atas semua kebbaikannya.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi pihak yang membutuhkan.

Bogor, 20 Agustus 2024

Diana Handayani

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	15
C. Batasan Masalah.....	16
D. Rumusan Masalah	16
E. Tujuan Penelitian.....	17
F. Kegunaan Penelitian.....	18
G. Sistematika Penelitian	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	21
A. Kajian Teori	21
B. Penelitian Terdahulu	40
C. Kerangka Pemikiran	49
D. Hipotesis.....	50
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	53
A. Jenis Penelitian	53

B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	54
C. Populasi dan Sampel	54
D. Variabel Penelitian.....	56
E. Operasional Variabel	57
F. Jenis dan Sumber Data	59
G. Metode Analisis Data	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	73
A. Gambaran Umum	73
B. Profil Responden	79
C. Uji Validitas dan Reliabilitas	83
D. Uji Asumsi Klasik	89
E. Hasil Analisis Statistik Deskriptif	95
F. Hasil Analisis Korelasi	115
G. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	116
H. Hasil Uji Hipotesis	117
I. Hasil Uji Koefisien Determinasi	123
J. Pembahasan	124
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	132
A. Kesimpulan.....	132
B. Saran.....	133
DAFTAR PUSTAKA	136
LAMPIRAN.....	141

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Restoran Masakan Sunda Populer di Kota Bogor.....	7
Tabel 2 Pra-Survei Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen	8
Tabel 3 Perbandingan Harga Makanan dan Minuman Pada Restoran Masakan Sunda Populer di Kota Bogor (Rp)	9
Tabel 4 Pra-Survei Konsumen Resto Gurame Cobek Mang Dayat	13
Tabel 5 Penelitian Terdahulu	40
Tabel 6 Operasional Variabel	58
Tabel 7 Skala Likert	61
Tabel 8 Rentang Skala	67
Tabel 9 Interpretasi Koefisien Korelasi	69
Tabel 10 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	79
Tabel 11 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	80
Tabel 12 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	80
Tabel 13 Klasifikasi Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan	81
Tabel 14 Klasifikasi Responden Berdasarkan Domisili.....	82
Tabel 15 Ringkasan Uji Validitas Variabel Harga (X_1).....	83
Tabel 16 Ringkasan Uji Validitas Variabel Promosi (X_2)	84
Tabel 17 Ringkasan Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_3).....	85
Tabel 18 Ringkasan Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	86
Tabel 19 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga (X_1)	87
Tabel 20 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Promosi (X_2).....	87

Tabel 21 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_3)	88
Tabel 22 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	88
Tabel 23 Hasil Uji Normalitas	90
Tabel 24 Hasil Uji Multikolinearitas	91
Tabel 25 Hasil Uji Heteroskedastisitas	92
Tabel 26 Uji Linearitas X_1 terhadap Y.....	93
Tabel 27 Uji Linearitas X_2 terhadap Y.....	94
Tabel 28 Uji Linearitas X_3 terhadap Y.....	94
Tabel 29 Indeks Jawaban Responden Variabel Harga (X_1).....	95
Tabel 30 Indeks Jawaban Responden Variabel Promosi (X_2)	100
Tabel 31 Indeks Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X_3)	104
Tabel 32 Indeks Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	111
Tabel 33 Hasil Uji Analisis Korelasi	115
Tabel 34 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	116
Tabel 35 Hasil Uji t Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen	118
Tabel 36 Hasil Uji t Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Konsumen.....	119
Tabel 36 Hasil Uji t Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	120
Tabel 36 Hasil Uji F.....	122
Tabel 36 Hasil Uji Koefisien Determinasi	123

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 PDB Industri Makanan dan Minuman (Q2/2021-Q2/2023)	2
Gambar 2 Data Konsumen Resto Gurame Cobek Mang Dayat Yasmin Kota Bogor Tahun 2018-2023	6
Gambar 3 Ulasan Tidak Puas Konsumen terhadap Harga Resto Gurame Cobek Mang Dayat.....	10
Gambar 4 Ulasan Tidak Puas Konsumen terhadap Promosi Resto Gurame Cobek Mang Dayat.....	11
Gambar 5 Ulasan Tidak Puas Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Resto Gurame Cobek Mang Dayat.....	12
Gambar 6 Kerangka Pemikiran.....	49
Gambar 7 Logo Resto Gurame Cobek Mang Dayat	73
Gambar 8 Struktur Organisasi Resto Gurame Cobek Mang Dayat	75

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Pra-Survei Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen	142
Lampiran 2 Kuesioner Pra-Survei.....	146
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	152
Lampiran 4 Profil Responden	161
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas	163
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas	171
Lampiran 7 Tabulasi Data Mentah.....	175
Lampiran 8 Hasil Uji Asumsi Klasik	187
Lampiran 9 Hasil SPSS	191
Lampiran 10 Hasil Uji Hipotesis	192