

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI

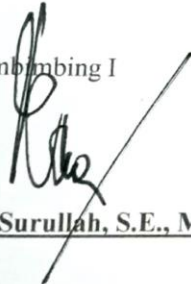
**PENGARUH HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN RUMAH MAKAN DI
KECAMATAN MASAMBA KABUPATEN LUWU UTARA**

Disusun dan diajukan oleh

**Jazirah
201610035**

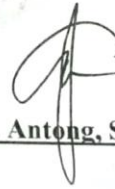
Telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal 05 November 2020

Pembimbing I



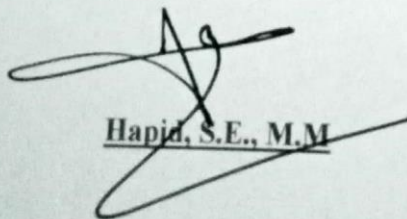
Dr. Muchtar Surullah, S.E., M.Si

Pembimbing II



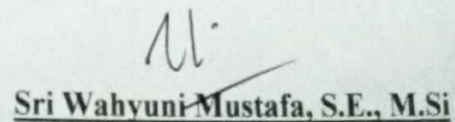
Dr. Antong, S.E., M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palopo



Hapid, S.E., M.M

Ketua Program Studi Ekonomi
Pembangunan



Sri Wahyuni Mustafa, S.E., M.Si

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

SKRIPSI

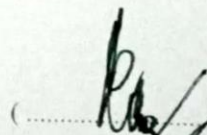
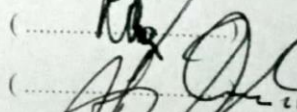

**PENGARUH HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN RUMAH MAKAN DI
KECAMATAN MASAMBA KABUPATEN LUWU UTARA**

Disusun dan diajukan oleh

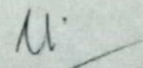
Jazirah
201610035

Telah dipertahankan dalam ujian Skripsi pada tanggal 05 November 2020 dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palopo.

Susunan Dewan Penguji

- | | | | |
|----|---------|-------------------------------------|---|
| 1. | Penguji | : Dr. Muchtar Surullah, S.E., M.Si. | (..... ) |
| 2. | Penguji | : Muhammad Iqbal, S.E., M.Si. | (..... ) |
| 3. | Penguji | : Drs. Ahmad Suardi, M.M | (..... ) |

Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan


Sri Wahyuni Mustafa, S.E., M.Si

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jazirah

Nim : 201610035

Program Studi : Ilmu Ekonomi Pembangunan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun berjudul:

**PENGARUH HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN RUMAH MAKAN DI KECAMATAN MASAMBA
KABUPATEN LUWU UTARA.**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat secara keseluruhan atau sebagian dari skripsi atau karya tulis ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak benar baik sengaja maupun tidak, maka saya bersedia menerima sanksi akademik yang berlaku (gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Palopo,

2020

Pembuat pernyataan



Jazirah
Jazirah
201610035

BIODATA PENULIS

Jazirah, dilahirkan di kabupaten Luwu Utara tepatnya di desa Patila Kecamatan Tanalili pada hari Kamis 16 Maret 1999. Anak keempat dari lima bersaudara pasangan dari Hasan, BA. Dan Nurhawiyah.

Peneliti menyelesaikan pendidikan di Sekolah Dasar di SDN 203 Pembasean pada tahun 2010. Pada tahun itu juga peneliti melanjutkan pendidikan di SMPN 2 Bone-bone dan selesai pada tahun 2013. Pada tahun itu kemudian peneliti melanjutkan pendidikan di SMKN 1 Bone-bone dan lulus pada tahun 2016. Pada tahun 2016 peneliti melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi, tepatnya di Universitas Muhammadiyah Palopo pada Program Studi Ilmu Ekonomi Pembangunan.

Penulis juga mendapatkan pengalaman berorganisasi di Rohis, Pramuka dan Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah disingkat IMM. Hingga kini penulis juga aktif di organisasi Naisiyah Aisyiyah salah satu Ortom Muhammadiyah.

Dengan ketekunan dan motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha, maka penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan tulisan akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi ini dengan judul **“Pengaruh harga dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen rumah makan Di Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara”**.

PRAKATA

Puji dan syukur pertama kali penulis ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat, kesempatan, karunia, hidayah serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“PENGARUH HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RUMAH MAKAN DI KECAMATAN MASAMBA KABUPATEN LUWU UTARA”**. Penulisan skripsi ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat dalam menambah khazanah pengetahuan atau wawasan penulis, terkhusus tentang masalah yang telah dibahas di skripsi ini. Selain itu, salah satu alasan penelitian ini dilakukan adalah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat sarjana stars 1 (S1) pada Universitas Muhammadiyah Palopo.

Penyelesaian tulisan ini telah banyak mendapat bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan. Sehingga dalam kesempatan ini penulis dengan ketulusan hati mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah memberikan dukungannya. Semogah Allah SWT memudahkan segala urusan dan melimpahkan karunia-Nya kepada pihak-pihak tersebut sebagai implementasi wujud pengabdian kepada-Nya. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada orang tua serta keluarga yang telah memberikan dukungan serta doa yang tiada hentinya kepada penulis.
2. Bapak Dr. Salju, S.E., M.M Selaku Rektor di Universitas Muhammadiyah

Palopo.

3. Dr. Sapar, S.E., M.Si Selaku Wakil Rektor I di Universitas Muhammadiyah Palopo.
4. Dr. Hadi Fajrianto, S.Pdi., M.Pdi Selaku Wakil Rektor II di Universitas Muhammadiyah Palopo.
5. Dr. Suhardi M. Anwar, Drs., M.M Selaku Wakil Rektor III di Universitas Muhammadiyah Palopo.
6. Bapak Hapid, S.E., M.M Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palopo.
7. Dr. Muchtar Surullah, S.E., M.Si Selaku Pembimbing Pertama yang telah mengorbankan banyak waktu, tenaga dan pikirannya untuk membimbing serta memberikan saran atau masukan dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
8. Dr. Antong, S.E., M.Si Selaku Pembimbing kedua yang telah mengorbankan banyak waktu, tenaga dan pikirannya untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
9. Ibu Sri Wahyuni Mustafa, S.E., M.Si Selaku Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan di Universitas Muhammadiyah Palopo.
10. Bapak Muhammad Iqbal, S.E., M.Si Selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritikan terhadap tulisan penulis sehingga membuat skripsi ini menjadi lebih baik.
11. Bapak Ahmad Suardi H, S.E., M.M Selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritikan dan saran kepada penulis sehingga membuat skripsi ini

lebih baik.

12. Bapak/Ibu/Saudara(i) Pemilik Rumah Makan yang telah mengizinkan penulis untuk meneliti di tempat, serta para pembeli atau konsumen yang telah mengorbankan waktunya untuk mengisi koesioner yang peneliti berikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan laporan skripsi ini.

Penulis pun menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan dikarenakan kemampuan penulis yang terbatas. Oleh karena itu, segala saran dan ide sangat penulis harapkan. Semogah tulisan ini bermanfaat bagi pembacanya.

Aamiin Allahumma Aaminn.

Palopo, 2020

Jazirah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
BIODATA PENULIS	v
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Pengertian Harga	6
2.2 Pengertian Pelayanan	8
2.3 Pengertian Kepuasan Konsumen	10
2.4 Penelitian Terdahulu	11
2.4 Kerangka Konseptual.....	18
2.6 Hipotesis	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Desain Penelitian	21
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian	22
3.3 Populasi Dan Sampel	22
3.4 Jenis Dan Sumber Data.....	25
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.6 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional	28
3.7 Instrumen Penelitian	31
3.8 Analisis Data.....	32
3.9 Identifikasi Responden	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Hasil Penelitian	39

4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	39
4.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	42
4.2.1 Analisis Data	43
4.2.2 Uji Statistik	47
4.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda	52
4.3 Pembahasan Penelitian.....	53
4.3.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	54
4.3.2 Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	55
BAB V PENUTUP	57
5.1 Simpulan	57
5.2 Saran	58

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1 Daftar Rumah Makan di Kecamatan Masamba	22
Tabel 3.2 Daftar 10 Sampel Rumah Makan di Kecamatan Masamba	24
Tabel 3.3 Indikator Variabel Harga	28
Tabel 3.4 Indikator Variabel Pelayanan	29
Tabel 3.5 Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan	30
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Penghasilan	38
Tabel 4.5 Analisis Statistik Deskriptif	42
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X1)	43
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan (X2)	44
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	44
Tabel 4.9 Tingkat Nilai Realibilitas Berdasarkan Alpha	45
Tabel 4.10 Hasil Uji Realibilitas Variabel Harga (X1)	46
Tabel 4.11 Hasil Uji Realibilitas Variabel Pelayanan (X2)	46
Tabel 4.12 Hasil Uji Realibilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	47
Tabel 4.13 Hasil Uji t	48
Tabel 4.14 Hasil Uji F	50
Tabel 4.15 Hasil Uji R ²	51
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	19
--------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	64
Lampiran 2 Dokumentasi.....	68
Lampiran 3 Tabulasi Data.....	72
Lampiran 4 Hasil Olah Data SPSS.....	73
Lampiran 5 Hasil Uji Statistik.....	74

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh harga dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen rumah makan di Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Instrumen pengumpulan data adalah kuesioner. Pada variabel bebas yaitu variabel kepuasan konsumen dan variabel terikat yaitu harga (X1) dan pelayanan (X2). Pengaruh harga dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen, berdasarkan pengujian yang dilakukan, hasil penelitian ini menunjukkan dengan nilai koefisien variabel harga (X1) adalah 0,105 dan variabel pelayanan (X2) adalah 0,954. Setiap kenaikan harga sebesar satu poin, maka kepuasan konsumen akan mengalami kenaikan sebesar 10,5% dan jika pelayanan ditingkatkan sebesar satu poin, maka kepuasan konsumen akan bertambah sebesar 95,4%. Harga (X1) dan pelayanan (X2) memiliki hubungan yang kuat terhadap kepuasan konsumen dimana dapat dilihat pada nilai *R Square* sebesar 0,639, yang menunjukkan bahwa variabel independen yang terdiri harga dan pelayanan dapat dijelaskan dengan kepuasan konsumen sebesar mampu menjelaskan variabel dependen yaitu kepuasan konsumen (Y) 63,9% sedangkan sisanya sebesar 36,1% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Kesimpulan dari penelitian ini adalah harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sedangkan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen rumah makan di Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara.

Kata Kunci: Harga, Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRAK

This study aims to see how much influence price and service have on consumer satisfaction at restaurants in Masamba District, North Luwu Regency. The research method used is quantitative methods. The data collection instrument was a questionnaire. In the independent variable, namely the customer satisfaction variable and the dependent variable, namely price (X1) and service (X2). The effect of price and service on customer satisfaction, based on the tests conducted, the results of this study indicate that the coefficient value of the price variable (X1) is 0.105 and the service variable (X2) is 0.954. For every one point increase in price, customer satisfaction will increase by 10.5% and if the service is increased by one point, customer satisfaction will increase by 95.4%. Price (X1) and service (X2) have a strong relationship with customer satisfaction which can be seen in the R Square value of 0.639, which indicates that the independent variable consisting of price and service can be explained by customer satisfaction by being able to explain the dependent variable, namely customer satisfaction (Y) 63.9% while the remaining 36.1% is influenced by other variables not examined in this study. The conclusion of this study is that price does not affect customer satisfaction while service has a significant effect on consumer satisfaction in restaurants in Masamba District, North Luwu Regency.

Keywords: Price, Service, Customer Satisfaction