

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen
Gubug Makan Mang Engking Ungaran
(Studi Pada Konsumen Gubug Makan Mang Engking Ungaran)**



SKRIPSI

**Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Diponegoro**

Penyusun:

Nama : Mahardiguna Dio En Agam

NIM : 14020215140110

**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2022

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Yang bertanda tangan di bawah:

Nama : Mahardiguna Dio En Agam
NIM : 14020215140110
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Departemen : Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen
Gubug Makan Mang Engking

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila di kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, 30 Juni 2022

Pembuat Pernyataan,



Mahardiguna Dio En Agam

NIM 14020215140110

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap
Kepuasan Konsumen Gubug Makan Mang Engking

Nama Penyusun : Mahardiguna Dio En Agam

NIM : 14020215140110

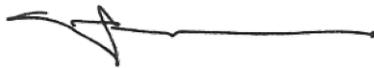
Jurusan : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I
pada Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro

Semarang, Februari 2022

Dekan

Wakil Dekan I



Dr. Hardi Warsono, M.T.P.
NIP. 19640827.199001.1.001

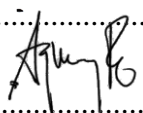
Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 19690822.199403.1.003

Dosen Pembimbing

1. Drs. Handojo Djoko Waluyo, M.Si


(.....)

2. Agung Budiarmo, S.Sos, MM


(.....)

Dosen Penguji

1. Dr. Andi Wijayanto, Sos, M.Si


(.....)

MOTTO

*“Hanya ada dua pilihan untuk
memenangkan kehidupan: keberanian,
atau keikhlasan.*

Jika tidak berani, ikhlaslah menerima.

*Jika tidak ikhlas beranilah
mengubahnya”*

ABTRAKSI

Perkembangan bisnis kuliner di Indonesia sangat pesat. Banyak bisnis kuliner baru yang muncul dengan berbagai konsep yang berbeda baik dari segi menu makanan yang disajikan hingga nuansa tempat makan yang dibuat indah dan nyaman mungkin untuk memenuhi keinginan konsumen. Salah satunya Gubug Makan Mang Engking Ungaran yang mengusung konsep untuk keluarga dengan tempat yang sangat luas dan asri dengan gubug di atas kolam ikan yang tentu banyak disukai konsumen, juga pilihan menu yang sangat beragam. Hanya saja dengan tempat yang luas, pilihan menu yang beragam, dan jumlah pengunjung yang tentu tidak sedikit tentu juga dapat menimbulkan permasalahan seperti tidak maksimalnya pelayanan yang diberikan yang kemudian membuat rendahnya kepuasan konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Gubug Mang Engking Ungaran. Tipe penelitian yang digunakan adalah *explanaory research*, dimana teknik pengumpulan data menggunakan alat bantu kuesioner dengan sample berjumlah 100 responden dengan cara *purposive sampling*. Responden yang dipilih adalah konsumen yang memiliki kepuasan untuk berkunjung ke Gubug Man Engking Ungaran. Metodologi yang digunakan untuk menganalisis data primer dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, koefisien korelasi, koefisien determinasi, regresi linear sederhana, regresi linear berganda, dan uji signifikansi (uji t dan uji f) dengan SPSS versi 22.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 49,1% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor selain kualitas pelayanan. Harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen secara signifikan sebesar 61,8%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor selain harga. Secara simultan, harga bersama-sama dengan kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen sebesar 70,9% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain selain harga dan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan saran supaya Gubug Makan Mang Engking Ungaran meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan harga yang sesuai dengan produk dan pelayanan yang diberikan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Konsumen

ABTRACTION

The development of the culinary business in Indonesia is very fast. Many new culinary businesses have emerged with various different concepts, both in terms of the food menu, which is presented with hints of the nuances of a dining area that is made as beautiful and comfortable as possible to fulfill consumer desires. One of them is Gubug Makan Mang Engking Ungaran which carries the concept for families with a very spacious and beautiful place with a hut above a fish pond which is certainly liked by many consumers, as well as very diverse menu choices. It's just that with a large place, diverse menu choices, and the number of visitors who are certainly not small, of course it can also cause problems such as not optimal service provided which then makes consumer satisfaction low.

This study aims to determine the effect of price and service quality on customer satisfaction in Gubug Mang Engking Ungaran. The type of research used is explanatory research, where the data collection technique uses a questionnaire tool with a sample of 100 respondents by purposive sampling. The selected respondents are consumers who have a decision to visit Gubug Man Engking Ungaran. The methodology used to analyze primary data in this research is validity test, reliability test, correlation coefficient, coefficient of determination, simple linear regression, multiple linear regression, and significance test (t test and f test) with SPSS version 22.

The results showed that there was a significant influence between service quality on customer satisfaction by 49.1% while the rest was influenced by factors other than service quality. Price has a significant effect on customer satisfaction by 61.8%, while the rest is influenced by factors other than price. Simultaneously, price together with service quality has a significant influence on customer satisfaction by 70.9% while the rest is influenced by other factors besides price and service quality.

Based on the results of the study, the researchers gave suggestions that the Gubug Makan Mang Engking Ungaran .

Keywords: Service Quality, Price, and Consumer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan berkat, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memenuhi pendidikan Strata 1 Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro.

Saya sadar bahwa penulisan skripsi dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen” ini tidak lepas dari adanya kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segenap kerendahan hati, pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung saya dalam proses penyelesaian penelitian ini, khususnya kepada:

1. Dr. Hardi Warsono, M.T.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
2. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos, M.Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
3. Drs. Handojo Djoko Waluyo, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan banyak arahan dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Agung Budiarmo, S.Sos., MM. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan arahan dan saran perbaikan yang lebih baik dalam penyusunan skripsi ini.

5. Dr. Andi Wijayanto, Sos, M.Si selaku dosen wali dan dosen penguji yang telah meluangkan waktunya untuk menguji, memberikan arahan dan saran perbaikan yang lebih baik.
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya dosen departemen Administrasi Bisnis Undip yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama menjalani proses perkuliahan.
7. Seluruh responden yang bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang telah saya berikan.
8. Serta berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dan tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran penulis harapkan guna tercapainya hasil yang bermanfaat bagi banyak pihak. Semoga skripsi ini memberikan manfaat nyata bagi kemajuan bersama.

Semarang, 30 Juni 2022

Penulis



Mahardiguna Dio En Agam

NIM. 14020215140132

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO	iv
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan.....	6
1.4 Manfaat.....	6
1.5 Kerangka Teori.....	7
1.5.1. Kepuasan Konsumen.....	7
1.5.2. Kualitas Pelayanan	12
1.5.3. Harga.....	17
1.6 Hubungan Antara Variabel Bebas dan Terikat.....	18
1.6.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	18
1.6.2. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen	19
1.6.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen	19
1.7 Hasil Penelitian Terdahulu	19

1.8	Hipotesis	21
1.9	Definisi Konseptual	22
1.9.1.	Kualitas Pelayanan	23
1.9.2.	Harga	23
1.9.3.	Kepuasan Konsumen.....	23
	Kepuasan konsumen merupakan konsep yang berkaitan erat dengan jenis perilaku pada tahap paska pembelian. Rasa puas atau tidak puas terhadap konsumsi suatu produk adalah hasil evaluasi alternatif paska konsumsi (Sumarwan, 2004).	23
1.10.	Definisi Operasional	23
1.10.1.	Kualitas Pelayanan	23
1.10.2.	Harga	24
1.10.3.	Kepuasan Konsumen.....	24
1.11	Tipe Penelitian.....	25
1.11.1.	Tipe Penelitian	25
1.11.2.	Populasi dan Sampel	25
1.11.3.	Teknik Pengambilan Sampel.....	26
1.11.4.	Jenis dan Sumber Data	26
1.11.5.	Skala Pengukuran.....	27
1.11.6.	Teknik Pengumpulan Data.....	28
1.11.7.	Teknik Pengolahan Data	29
1.11.8.	Instrumen Penelitian.....	30
1.11.9.	Teknik Analisis Data.....	30
BAB II PROFIL GUBUNG MAKANG MANG ENGKING UNGARAN DAN RESPONDEN		36
2.1.	Deskriptif Gubug Makan Mang Engking Ungaran	36

2.1.1. Sejarah dan Perkembangan Gubug Makan Mang Engking Ungaran.....	36
2.2. Visi dan Misi	37
2.3. Logo Perusahaan	38
2.4. Daftar Menu Makanan Gubug Makan Mang Engking.....	39
2.5. Daftar Harga Minuman di Gubug Mang Engking.....	41
2.6. Struktur Organisasi.....	44
2.7. Identitas Responden	47
2.7.1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
2.7.2. Identitas Responden Berdasarkan Status Pernikahan	48
2.7.3. Identitas Responden Berdasarkan Umur.....	49
2.7.4. Identitas Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	49
2.7.5. Identitas Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	50
2.7.6. Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	51
2.7.7. Identitas Responden Berdasarkan Kunjungan	52
2.7.8. Identitas Responden Berdasarkan Kunjungan	52
BAB III PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI GUBUG MAKAN MANG ENGKING UNGARAN.....	55
3.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	55
3.1.1. Uji Validitas	55
3.1.2. Uji Reliabilitas	58
3.2 Analisis Tabel Tunggal	58
3.2.1. Analisis Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	59
3.1.2. Analisis Terhadap Kepuasan Konsumen	78
3.3 Uji Hipotesis.....	84

3.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	84
3.3.1.1	Koefisien Korelasi.....	84
3.3.1.2	Koefisien Determinasi (<i>R Squared</i>)	85
3.3.1.3	Regresi Linier Sederhana (<i>Simple Linier Regression</i>).....	85
3.3.1.4	Uji t (Uji Signifikansi)	87
3.3.2	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen	89
3.3.2.1	Koefisien Korelasi.....	89
3.3.2.2	Koefisien Determinasi (<i>R Squared</i>)	89
3.3.2.3	Regresi Linier Sederhana (<i>Simple Linier Regression</i>).....	90
3.3.2.4	Uji t (Uji Signifikansi)	91
3.3.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen	93
3.3.3.1	Koefisien Korelasi.....	93
3.3.3.2	Koefisien Determinasi (<i>R Squared</i>)	93
3.3.3.3	Uji Regresi Linier Berganda (<i>Multiple Regression</i>)	94
3.3.3.4	Uji F (Uji Simultan)	95
3.4	Pembahasan	98
BAB IV PENUTUP		101
4.1.	Kesimpulan.....	101
4.2.	Saran	102
DAFTAR PUSTAKA		103
LAMPIRAN.....		104

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Omset Gubug Makan Mang Engking Ungaran Tahun 2017-2020.....	2
Tabel 1. 2 Hasil Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 1. 3 Gradasi Instrumen Skala Likert.....	28
Tabel 1. 4 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	31
Tabel 2. 1 Menu Makanan Gubug Makan Mang Engking	39
Tabel 2. 2 Harga Minuman di Gubug Makan Mang Engking	41
Tabel 2. 3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 2. 4 Responden Berdasarkan Status Pernikahan	48
Tabel 2. 5 Responden Berdasarkan Umur	49
Tabel 2. 6 Responden Berdasarkan Pendapatan	50
Tabel 2. 7 Responden Status Pekerjaan.....	50
Tabel 2. 8 Responden Berdasarkan Pendidikan.....	51
Tabel 2. 9 Responden Berdasarkan Kunjungan	52
Tabel 2. 10 Responden Berdasarkan Makanan yang Sering di Pesan.....	53
Tabel 3. 1. Ringkasan Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	56
Tabel 3. 2 Ringkasan Hasil Uji Validitas Variabel Harga	57
Tabel 3. 3 Ringkasan Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	57
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen dari Semua Variabel	58
Tabel 3. 5 Persepsi Responden Terhadap Kerapian dan Kebersihan Tempat Usaha	59
Tabel 3. 6 Persepsi Responden Terhadap Kebersihan Pakaian Pegawai	60
Tabel 3. 7 Persepsi Responden Terhadap Kebersihan dan Kesesuaian Alat yang Digunakan	61
Tabel 3. 8 Persepsi Responden Terhadap Kehati-hatian Pegawai dalam memberikan Pelayanan.....	61
Tabel 3. 9 Persepsi Responden Terhadap Keahlian Pegawai.....	62
Tabel 3. 10 Persepsi Responden Terhadap Pelayanan Sesuai SOP.....	63
Tabel 3. 11 Persepsi Responden Terhadap Tingkat Kecepatan Pelayanan.....	64

Tabel 3. 12 Persepsi Responden Terhadap Ketersediaan Pegawai Membantu Pelanggan	64
Tabel 3. 13 Persepsi Responden Terhadap Jaminan Kesesuaian.....	65
Tabel 3. 14 Persepsi Responden Terhadap Ketepatan Perhitungan Harga	66
Tabel 3. 15 Persepsi Responden Terhadap Sikap Senang Pegawai dalam Memberikan Pelayanan.....	67
Tabel 3. 16 Persepsi Responden Terhadap Kesopanan Pegawai.....	67
Tabel 3. 17 Persepsi Responden Terhadap Pegawai Tidak Membeda-bedakan	68
Tabel 3. 18 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan.....	69
Tabel 3. 19 Kategorisasi Kualitas Pelayanan	71
Tabel 3. 20 Persepsi Responden Terhadap Harga Terjangkau.....	72
Tabel 3. 21 Persepsi Responden Terhadap Harga dapat Bersaing	73
Tabel 3. 22 Persepsi Responden Terhadap Harga sesuai Kemampuan Konsumen	73
Tabel 3. 23 Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Harga dengan Produk	74
Tabel 3. 24 Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Harga dengan Seluruh Manfaat yang Diterima.....	75
Tabel 3. 25 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Harga.....	76
Tabel 3. 26 Kategorisasi Harga	77
Tabel 3. 27 Persepsi Responden Terhadap Kepuasan Produk dan Pelayanan	78
Tabel 3. 28 Persepsi Responden Terhadap Kepuasan Keramahan Pegawai	79
Tabel 3. 29 Persepsi Responden Terhadap Kepuasan Kecepatan Pelayanan.....	79
Tabel 3. 30 Persepsi Responden Terhadap Keputusan untuk Berkunjung Kembali	80
Tabel 3. 31 Persepsi Responden Terhadap Keputusan untuk Merekomendasikan	80
Tabel 3. 32. Persepsi Responden Mengenai Keputusan untuk Memberi Masukan	81
Tabel 3. 33 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Konsumen	82
Tabel 3. 34 Kategorisasi Kepuasan Konsumen.....	84
Tabel 3. 35 Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	85
Tabel 3. 36 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan terhadap Konsumen	86
Tabel 3. 37 Koefisien Korelasi Harga terhadap Kepuasan Konsumen	89
Tabel 3. 38 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana dari Harga	90
Tabel 3. 39 Koefisien Korelasi Harga terhadap Kepuasan Konsumen	93

Tabel 3. 40 Hasil Uji Regresi Berganda dari Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen..... 94

Tabel 3. 41 Uji F Kualitas Pelayanan terhadap Harga terhadap Kepuasan Konsumen..... 96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Ulasan Negatif Gubug Makan Mang Engking Ungaran 5

Gambar 1. 2 Hipotesis..... 22

Gambar 1. 3 Kurva Hasil Uji Statistik t (two-tailed) 33

Gambar 1. 4..... 33

Gambar 1. 5 Kurva Uji F One Tailed Test 35

Gambar 2. 1 Logo Gubug Makan Mang Engking..... 38

Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Gubug Makan Mang Engking..... 47

Gambar 3. 1. Hasil Uji Hipotesis t-Test antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen 88

Gambar 3. 2 Hasil Uji Hipotesis f-Test antara Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Gubug Makan Mang Engking Ungaran..... 98