

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI  
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN CHICKEN  
KISAMAUN**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi  
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**UNIVERSITAS  
NAMA : Muhammad Fiqih Iqbal  
MERCU BUANA  
NIM : 43111010291**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2016**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Fiqih Iqbal

NIM : 43111010291

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya :

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 8 Maret 2016



Muhammaad Fiqih Iqbal

NIM : 43111010291

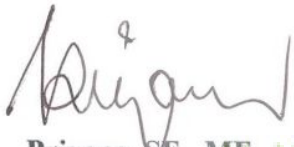
## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Fiqih Iqbal  
NIM : 43111010291  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap  
Kepuasan Pelanggan Chicken Kisamaun  
Tanggal Lulus Ujian : 8-03-2016

Disahkan oleh:

Pembimbing,

Ketua Penguji,



Priyono, SE., ME.

Mafizatun Nurhayati, SE., MM

Tanggal : 30-3-2016

Tanggal : 30-3-2016

MERCU BUANA

Dekan,

Ketua Program Studi  
Manajemen - S1,



Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA

Dr. Rina Astini SE., MM

Tanggal : 13-5-2016

Tanggal : 13/5 2016

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT , atas rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN CHICKEN KISAMAUN”. sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis jurusan Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dengan segala kemampuan yang ada, penulis penulis berupaya untuk menghimpun data dan informasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan skripsi ini. Namun manusia tidak luput dari kesalahan, sehingga penulis menyadari bahwasanya penulisan skripsi ini masih belum sempurna. Karna kesempurnaan hanya milik ALLAH SWT . penulis menyampaikan maaf dan terus meningkatkan pengetahuan dan kemampuan.

Penulis menyadari bahwa terselesainya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan,dukungan,bimbingan, dan saran dari semua pihak. Dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Untuk itulah dalam kesempatan ini penulis hendak menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ayah dan Ibu tercinta, saudara serta keluarga besar atas dukungan dan doa'nya serta kasih sayang , motivasi , biaya , nasehat dan segalanya sehingga penulis dapat dapat menyelesaikan skripsi ini.

2. Bapak Dr.Ir. Arrisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Prof.Dr.Wiwik Utami, SE., AK., MS. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM. Selaku Ketuan Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Priyono, SE., ME. Selaku Dosen Pembimbing atas waktu yang telah di luangkan untuk arahan, bimbingan , dan nasehat dalam proses pembuatan skripsi sampai selesai.
6. Seluruh staff pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat di kehidupan.
7. Teman-teman angkatan 2011 khususnya teman seperjuangan yang tak bisa disebutkan satu per satu. Terimakasih atas untuk pengalaman , dan kebersamaan yang erat, yang telah memberikan motivasi, doa , nasihat , yang dapat membatu menyelesaikan skripsi dengan baik dan sehat .

Demikian hanya ALLAH yang dapat mengabulkan doa-doa yang telah diminta oleh hambanya. Penulis menyadari bahwa ALLAH maha mendengar dan mengabulkan air mata doa mereka serta membalas hal-hal baik yang meraka berikan kepada penulis. Amin.

Jakarta, Maret 2015

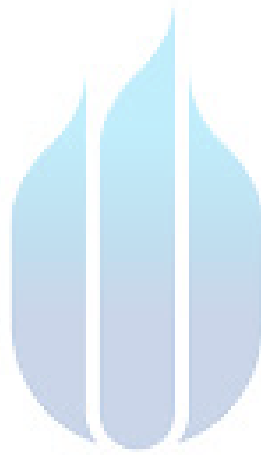
Penulis,

## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka .....	6
1. Jasa .....	6
2. Kualitas Pelayanan .....	10
3. Harga .....	12
4. Kepuasan Pelanggan .....	16
B. Penelitian Terdahulu .....	20
C. Rerangka Pemikiran .....	23

D. Hipotesis .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	25
B. Desain Penelitian .....	25
C. Definisi Dan Operasional Variabel .....	26
D. Pengukuran Variabel.....	28
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	29
1. Populasi Penelitian .....	29
2. Sample Penelitian .....	29
F. Teknik Pengumpulan Data .....	30
G. Metode Analisis Data .....	32
1. Statistik Deskriptif .....	32
2. Uji Instrumen Data .....	32
3. Uji Asumsi Klasik .....	34
4. Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	36
5. Uji Hipotesis .....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	40
B. Statistik Deskriptif .....	41
C. Pengujian Data .....	48
1. Uji Instrumen .....	48
2. Uji Asumsi Klasik .....	53
3. Analisis Regresi Linear Berganda .....	57

4. Uji Hipotesis .....	58
D. Pembahasan .....	62
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan .....	63
B. Saran .....	64
DAFTAR PUSTAKA .....	65
LAMPIRAN .....	67



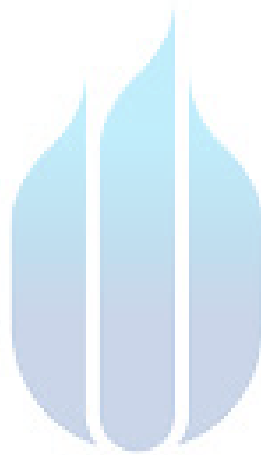
UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Penjualan Chicken Kisamaun dari Bulan April hingga Agustus 2015 .....	2
Tabel 2.1	Penelitian Terhadulu .....	21
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel .....	27
Tabel 3.2	Skala Likert .....	31
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden .....	41
Tabel 4.2	Usia Responden .....	42
Tabel 4.3	Pekerjaan Responden .....	43
Tabel 4.4	Penghasilan Per Bulan Responden .....	44
Tabel 4.5	Rekapitulasi Frekuensi Klasifikasi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan .....	45
Tabel 4.6	Rekapitulasi Frekuensi Klasifikasi Jawaban Variabel Harga.....	46
Tabel 4.7	Rekapitulasi Frekuensi Klasifikasi Jawaban Variabel Kepuasan Pelanggan .....	47
Tabel 4.8	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	49
Tabel 4.9	Hasil Pengujian Validitas Variabel Harga .....	50
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	51
Tabel 4.11	Hasil uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	52
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga .....	52
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	52
Tabel 4.14	Hasil Uji Normalitas .....	54
Tabel 4.15	Hasil Uji Multikolinieritas .....	55

Tabel 4.16	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	57
Tabel 4.17	Hasil Koefisien Determinasi .....	58
Tabel 4.18	Hasil Uji F .....	59
Tabel 4.19	Hasil Uji t .....	60



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

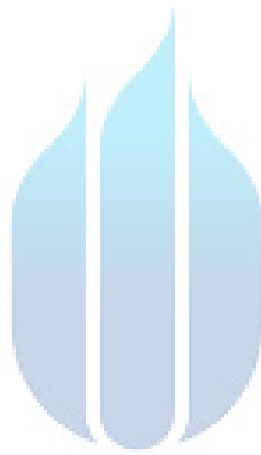
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran .....	23
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	56



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Kuesioner .....	67
Lampiran 2	Tabulasi Karakteristik Responden .....	72
Lampiran 3	Tabulasi Tanggapan Responden .....	74
Lampiran 4	Hasil data SPSS.....	77



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA