

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITA RASA  
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA RUMAH MAKAN ABUN MEDAN**

**SKRIPSI**

Oleh:

**SABRINA LIMSURI**

**14.711.0216**

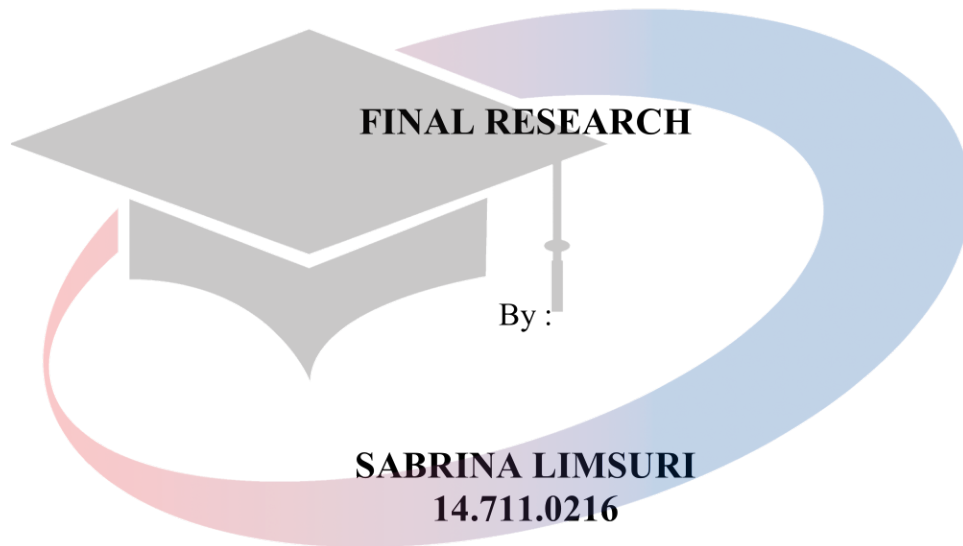


**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
MIKROSKIL  
MEDAN  
2018**

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta

1. Dilarang menyebarkan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

**ANALYSIS OF THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, TASTE,  
AND PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION  
IN RUMAH MAKAN ABUN MEDAN**



**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
MIKROSKIL  
MEDAN  
2018**

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta

1. Dilarang menyebarkan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

LEMBARAN PENGESAHAN

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITA RASA  
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA RUMAH MAKAN ABUN MEDAN**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna  
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu  
Program Studi Manajemen

Oleh:  
**SABRINA LIMSURI**  
**14.711.0216**

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I


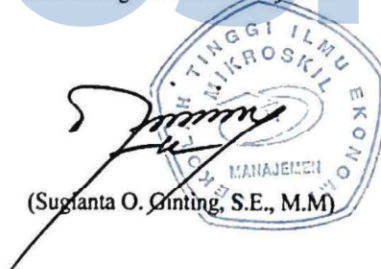


(Ella Silvana Ginting, S.E., M.Si.)

Medan, 20 Agustus 2018

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi Manajemen



(Sugianta O. Ginting, S.E., M.M)

## LEMBARAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen STIE-Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Sabrina Limsuri

NIM : 14.711.0216

Peminatan : Manajemen Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Cita Rasa, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Abun Medan

Alamat Tempat Penelitian : Jalan. Pusat Pasar No.157/165 Medan

No. Telpn Tempat Penelitian : 061-4560707

Selubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar.** Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STIE Mikroskil Medan, yakni **Pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STIE Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STIE Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, dan buku.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 20 Agustus 2018

Saya yang membuat pernyataan,



(Sabrina Limsuri)

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Cita Rasa, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Abun secara parsial maupun simultan. Teknik pengambilan sampel dengan metode sampel insidental dan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 153 responden. Metode analisis data menggunakan regresi linear berganda. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan, hasil sebagai berikut, hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan sedangkan Cita Rasa, dan Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil uji F menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Cita Rasa, dan Harga secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Variabel yang paling berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan adalah Cita Rasa, Harga, dan diikuti variabel Kualitas Pelayanan. Hasil Koefisien determinasi adalah 0,603. Hal ini berarti 60,3% Kepuasan Pelanggan dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan, Cita Rasa, dan Harga. Sementara sisanya sebesar 30,7% disebabkan oleh faktor lain yang tidak ada di penelitian ini.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Cita Rasa, Harga, Kepuasan Pelanggan.*

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## ABSTRACT

The purpose of this research is to know the influences and analyze Of The Effect Of Service Quality, Taste, And Price On Customer Satisfaction In Abun Restaurant Medan partially or simultaneously. Sampling technique with Sampling Insidental method and the number of samples used in this study were 153 respondents. Methods of data analysis using multiple linear regression. Based on the result of the study concluded, the result as follows, t test results indicate that the variable of Service Quality no effect on customer satisfaction and variable Taste and Price have a effect on customer satisfaction. F test resits show that Service Quality, Taste, And Price together have a effect On Customer Satisfaction. The most influential variables on customer satisfaction are variable taste, price, followed by service quality variable. The coefficient of determination is 0,603. This mean that 60,3% of customer satisfaction are influencedby service quality, taste, followed by price variables. While the rest of 30,7% is explained by other factors that do not participate observed.

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

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang selalu memberikan kekuatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penelitian ini merupakan tugas akhir guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Mikroskil Medan. Adapun judul penelitian yang dilakukan penulis adalah: “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Cita Rasa, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Abun Medan

Selama melakukan penelitian dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan moril dan materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Ibu Ella Silvana Ginting, S.E., M.Si. , selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing penulis dengan sabar dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Ibu Maggee Senata, S.E., M.Si. , selaku Dosen Pendamping dan juga selaku Sekretaris Prodi Manajemen STIE Mikroskil Medan yang telah membimbing penulis dengan sabar dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom, M.M. , selaku Ketua STIE Mikroskil Medan.
4. Bapak Djoni, S.Kom, M.T.I. , selaku Wakil Ketua I STMIK-STIE Mikroskil Medan.
5. Bapak Paulus, S.Kom, M.T. , selaku Wakil Ketua II STMIK-STIE Mikroskil Medan.
6. Bapak Saliman, S.T. , selaku Wakil Ketua III STMIK-STIE Mikroskil Medan.
7. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M. ,selaku Ketua Prodi Manajemen STIE Mikroskil Medan.
8. Bapak dan Ibu Dosen di STIE Mikroskil Medan yang telah memberikan bimbingan-bimbingan yang berharga selama perkuliahan.
9. Bapak dan Ibu pimpinan Rumah Makan Abun yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk melakukan penelitian pada Rumah Makan Abun.

10. Orang Tua penulis, Bapak Lim Bun Tien dan Ibu Jenny Supardi yang telah memberikan semangat, dukungan, bimbingan dan doa restu yang tak terhingga, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
11. Sahabat-sahabat penulis, Elisa, Robby Agustian, Tarry Sanhendra, dan teman-teman lainnya yang tidak bisa disebut satu persatu yang memberikan doa, motivasi dan saran kepada penulis.

Namun sebagai seorang mahasiswa/I yang masih dan harus terus belajar, peneliti menyadari keterbatasan yang ada, jika terdapat kekurangan dan ketidaksempurnaan pada skripsi ini, mohon diberikan saran, kritikan dan masukan untuk perkembangan dan kemajuan selanjutnya. Akhirnya penulis mengharapkan kiranya skripsi ini bermanfaat bagi pembaca terutama adik-adik di STIE Mikroskil Medan.

Medan,  
Penulis

Sabrina Limsuri

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Ruang Lingkup .....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Originalitas .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Landasan teori .....	7
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	7
2.1.1.3 Perspektif Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.1.4 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.1.5 Indikator Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.2 Cita Rasa.....	11
2.1.2.1 Pengertian Cita Rasa .....	11
2.1.2.2 Komponen-Komponen Cita Rasa .....	11
2.1.2.3 Penampilan Makanan .....	13
2.1.2.4 Indikator Cita Rasa.....	14
2.1.3 Harga.....	14
2.1.3.1 Pengertian Harga.....	14
2.1.3.2 Peranan Harga .....	15
2.1.3.3 Metode Penetapan Harga .....	16
2.1.3.4 Tujuan Penetapan Harga .....	20

2.1.3.5 Strategi Penetapan Harga .....	21
2.1.3.6 Indikator Harga .....	22
2.1.4 Kepuasan Pelanggan .....	23
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	23
2.1.4.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	28
2.1.4.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan .....	29
2.1.4.4 Strategi Kepuasan Pelanggan .....	29
2.1.4.5 Indikator Kepuasan Pelanggan .....	32
2.2 Review Penelitian Terdahulu .....	33
2.3 Kerangka Konseptual .....	37
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	38
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	41
3.2 Objek Penelitian .....	41
3.3 Populasi dan Sampel .....	41
3.3.1 Populasi .....	41
3.3.2 Sampel .....	41
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	42
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	43
3.6 Metode Analisis Data .....	44
3.6.1 Statistik Deskriptif .....	45
3.6.2 Pengujian Kualitas Data .....	45
3.6.2.1 Uji Validitas .....	45
3.6.2.2 Uji Reliabilitas .....	45
3.6.3 Pengujian Asumsi Klasik .....	46
3.6.3.1 Uji Multikolonieritas .....	46
3.6.3.2 Uji Normalitas .....	46
3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	47
3.6.4 Analisis Regresi Berganda .....	48
3.6.5 Pengujian Hipotesis .....	49
3.6.5.1 Uji t .....	49
3.6.5.2 Uji F .....	49
3.6.6 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	50
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>

4.1 Hasil Penelitian.....	52
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	52
4.1.1.1 Sejarah Perusahaan.....	52
4.1.1.2 Visi dan Misi Rumah Makan Abun .....	52
4.1.1.3 Struktur Organisasi .....	53
4.1.1.4 Uraian Pekerjaan .....	53
4.1.2 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner .....	54
4.1.3 Gambaran Umum Responden (Demografi).....	55
4.1.4 Hasil Statistik Deskriptif.....	57
4.1.5 Hasil Uji Kualitas Data .....	60
4.1.5.1 Uji Validitas .....	60
4.1.5.2 Uji Reliabilitas .....	62
4.1.6 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	63
4.1.6.1 Uji Multikolonieritas.....	63
4.1.6.2 Uji Normalitas.....	64
4.1.6.3 Uji Heteroskedastisitas.....	66
4.1.7 Hasil Uji Hipotesis.....	68
4.1.7.1 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	68
4.1.7.2 Hasil Uji t.....	69
4.1.7.3 Hasil Uji F .....	70
4.1.7.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	70
4.2 Pembahasan .....	71
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	71
4.2.2 Pengaruh Cita Rasa Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	72
4.2.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	73
4.2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Cita Rasa, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	74
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>75</b>
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran.....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>78</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>127</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Harga Makanan Rumah Makan Abun dengan Rumah Makan Aan .....	3
Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu .....	35
Tabel 3.1 Skala Likert .....	42
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel .....	43
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner .....	55
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	56
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	56
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan...	57
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Cita Rasa .....	58
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga .....	59
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	59
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Cita Rasa .....	61
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Cita Rasa .....	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan .....	62
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....	62
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Cita Rasa .....	63
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Harga .....	63
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan .....	63
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinieritas .....	64
Tabel 4.18 Hasil Uji Normalitas Kolmogrov -Smirnov .....	66

Tabel 4.19 Hasil Uji Glejser .....	67
Tabel 4.20 Hasil Analisis Regresi Berganda .....	68
Tabel 4.21 Hasil Uji Hipotesis Uji Parsial (Uji-t).....	69
Tabel 4.22 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Simultan (Uji-F) .....	70
Tabel 4.23 Hasil Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	70



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

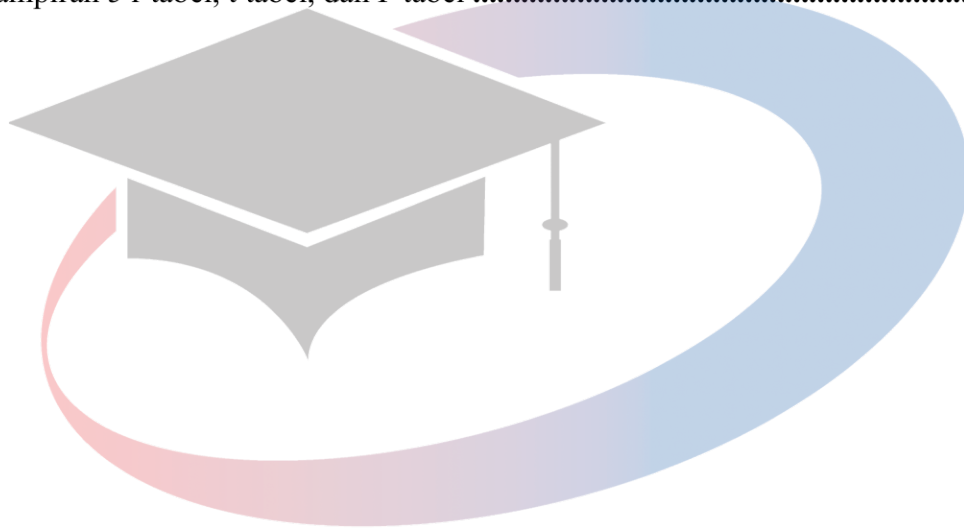
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	38
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rumah Makan Abun .....	53
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Histogram.....	65
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Normal P-P Plot .....	65
Gambar 4.4 Hasil Uji Scatterplot.....	67



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	78
Lampiran 2 Sampel .....	84
Lampiran 3 Distribusi Jawaban Responden.....	85
Lampiran 4 Hasil Pengujian Menggunakan SPSS .....	102
Lampiran 5 r tabel, t tabel, dan F tabel .....	108



# UNIVERSITAS MIKROSKIL