

**Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap
Kepuasan Konsumen pada Warung Caping Gunung di
Desa Kresek Kecamatan Wungu Kabupaten Madiun**

SKRIPSI



OLEH :

PRABOWO TRI SUKMA

51418058

PROGRAM STUDI MANAJEMEN (KAMPUS KOTA MADIUN)

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

2022

**Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap
Kepuasan Konsumen pada Warung Caping Gunung di
Desa Kresek Kecamatan Wungu Kabupaten Madiun**

Diajukan Kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen (Kampus Kota Madiun)

OLEH:
PRABOWO TRI SUKMA

51418058

PROGRAM STUDI MANAJEMEN (KAMPUS KOTA MADIUN)
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

Proposal Penelitian Berjudul :

**Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap
Kepuasan Konsumen pada Warung Caping Gunung di
Desa Kresek Kecamatan Wungu Kabupaten Madiun**

Yang dipersiapkan dan ditulis oleh :

PRABOWO TRI SUKMA

51418058

Telah disetujui dan diterima oleh pembimbing skripsi
Program Studi Manajemen (Kampus Kota Madiun) Fakultas Bisnis Universitas
Katolik Widya Mandala Surabaya, guna melengkapi sebagian tugas dan
memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Dosen Pembimbing



Dra. Dyah Kurniawati, M.Si

NIDN. 0713126601

Mengetahui,

Wakil Dekan
Fakultas Bisnis

Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya (Kampus Kota Madiun)



Sri Rustiyaningih, S.E., M.Si., Ak., CA.
NIDN. 0711116902

Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis

Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya (Kampus Kota Madiun)



Dra. Dyah Kurniawati, M.Si
NIDN. 0713126601

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Prabowo Tri Sukma (NRP: 51418058)

Telah diuji pada tanggal 3 Mei 2023 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji



Vivi Ariyani, S.E., M.Sc., CFP.
NIDN. 0717128001

Mengetahui:

Dekan,



Dr. Hendra Wijaya, S.Akt., M.M., CPMA.
NIDN. 0718108506

Ketua Program Studi,



Dra. Dyah Kurniawati, M.Si.
NIDN. 0713126601

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya Cabang Madiun:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : PRABOWO TRI SUKMA

NRP : 51418058

Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap
Kepuasan Konsumen pada Warung Caping Gunung di
Desa Kresek Kecamatan Wungu Kabupaten Madiun

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Cabang Madiun. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Madiun, 18 April 2023

Yang menyatakan


Prabowo Tri Sukma

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT dan juga berkah, rahmat serta hidayah-Nya yang senantiasa diberikan kepada penulis, sehingga penulis Sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Caping Gunung di Desa Kresek Kecamatan Wungu Kabupaten Madiun” disusun dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program pendidikan S-1 Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Madiun.

Terselesaikannya penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari dukungan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak yang senantiasa berperan secara langsung dalam pengerjaan skripsi. Sehingga pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa atas segala anugerah-Nya telah memberikan kekuatan, pertolongan, kemudahan, dan kelancaran menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tuaku tercinta Bapak Supriyadi, Ibu Sukirah yang senantiasa mendoakan, memberikan dukungan, kasih sayang, dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Dra. Dyah Kurniawati M.Si. , Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, nasihat, dan motivasi untuk penulisan sampai dengan penyelesaian skripsi ini.
4. Dra. Dyah Kurniawati, M.Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Unika Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun.
5. Ardianus Laurens Paulus, S.E., M.Sc. Selaku Wali Studi yang telah mendidik dan memberikan arahan dari awal perkuliahan sampai terselesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak/Ibu dosen yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang banyak selama studi di Manajemen Fakultas Bisnis Unika Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun.
7. Saudarakau Louis E. , Wanda Eka F. dan Vianur Haningrum yang selalu memberikan dukungan dan suport selama pengerjaan skripsi.

8. Warung Caping Gunung di Desa Kresek Kecamatan Wungu Kabupaten Madiun yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih ada kekurangan karena keterbatasan penulis dalam hal ilmu pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki. Oleh karena itu penulis mengharapkan adanya saran dan kritik agar kedepannya dapat semakin baik lagi dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang berguna bagi pihak yang memerlukannya.

Madiun, 18 April 2023

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Prabowo Tri Sukma', with a stylized flourish at the end.

Prabowo Tri Sukma

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematis Penulisan Skripsi	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Pengertian Pemasaran	6
2.1.2 Harga.....	7
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	13
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3. Pengembangan Hipotesis.....	18
2.3.1 Hubungan Antar Variabel.....	18
2.3.2 Rumusan Hipotesis	19
2.4. Model Penelitian	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Jenis Penelitian	21

3.2	Identifikasi, Definisi Operasional, dan Pengukuran Variabel.....	21
3.2.1	Identifikasi, Definisi Operasional, dan Pengukuran Variabel.....	21
3.2.2	Definisi operasional	22
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	23
3.3.1	Jenis Data.....	23
3.3.2	Sumber Data.....	23
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	24
3.5	Populasi, Sampel, dan Teknik Penyampelan	24
3.6	Analisis Data.....	25
3.6.1	Uji Validitas dan Reabilitas	25
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	26
3.6.3	Regresi Linier Berganda	27
3.6.4	Pengujian Hipotesis.....	28
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		29
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	29
4.2	Deskripsi Data.....	29
4.2.1	Deskripsi Responden	29
4.3	Deskripsi Variabel	32
4.3.1	Statistik Deskriptif Variabel Harga.....	32
4.3.2	Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	33
4.3.3	Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen	35
4.4	Hasil Analisis Data	36
4.4.1	Uji Kualitas Data.....	36
4.4.2	Uji Asumsi Klasik.....	37
4.4.3	Regresi Linier Berganda	39
4.4.4	Uji Hipotesis	41
4.5	Pembahasan	43
4.5.1	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen	43
4.5.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	44
BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN.....		46
5.1	Kesimpulan	46
5.2	Keterbatasan.....	46
5.3	Saran	46

DAFTAR PUSTAKA 48

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengunjung Warung Caping Gunung	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	30
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat.....	30
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	31
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	31
Tabel 4.5 Rentang Skala.....	32
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel Harga.....	32
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	33
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen	35
Tabel 4.9 Rangkuman Hasil Uji Validitas	36
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas.....	38
Tabel 4.11 Rangkuman Hasil Uji Multikolinearitas.....	38
Tabel 4.12 Analisis Regresi Linear Berganda	40
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	20
Gambar 3.1 Daerah penolakan dan penerimaan hipotesis.....	28
Gambar 4.1 Grafik Scatterplot.....	39
Gambar 4.2 Kurva Daerah Penerimaan H1 dan Penolakan H0	42
Gambar 4.3 Kurva Daerah Penerimaan H2 dan Penolakan H0	42

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: Kuesioner Surat Penelitian

LAMPIRAN 2 : Karakteristik Responden

LAMPIRAN 3 : Statistik Deskriptif

LAMPIRAN 4 : Uji Kualitas Data (Uji Validitas dan Uji Reabilitas)

LAMPIRAN 5 : Uji Asumsi Klasik

LAMPIRAN 6 : Regresi Linear Berganda

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji signifikansi pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Warung Caping Gunung di Desa Kresek Kecamatan Wungu Kabupaten Madiun. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan teknik *non probability sampling*. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menemukan bahwa variabel harga dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen pada Warung Caping Gunung di Desa Kresek Kecamatan Wungu Kabupaten Madiun. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,091 artinya 9,1% perubahan kepuasan konsumen disebabkan karena variabel harga dan kualitas pelayanan, sedangkan sisanya 90,9% disebabkan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

**THE EFFECT OF PRICE AND SERVICE QUALITY ON CONSUMER
SATISFACTION AT WARUNG CAPING GUNUNG IN KRESEK
VILLAGE WUNGU DISTRICT MADIUN REGENCY**

ABSTRACT

This study aims to examine the significance of the effect of price and service quality on customer satisfaction at Warung Caping Gunung in Kresek Village, Wungu District, Madiun Regency. The sample used in this study was 100 respondents using a non-probability sampling technique. Data analysis technique using multiple linear regression. The results of the study found that the variable price and service quality partially had a significant and positive effect on customer satisfaction at Warung Caping Gunung in Kresek Village, Wungu District, Madiun Regency. The coefficient of determination (R^2) is 0.091, meaning that 9.1% of changes in customer satisfaction are caused by price and service quality variables, while the remaining 90.9% is caused by other variables not included in this study.

Keywords: Price, Service Quality, Consumer Satisfaction