

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA WARUNG
ROCKLAW DI SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat
Skripsi Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Bisnis**



Oleh :

Farhanzah Sechan Sjam

1121700088

**PRODI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA WARUNG
ROCKLAW DI SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat
Skripsi Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Bisnis**



Oleh :

Farhanzah Sechan Sjam

1121700088

**PRODI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2022

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Farhanzah Sechan Sjam

NBI : 1121700088

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan
Konsumen Pada Warung Rocklaw Di Surabaya

Surabaya, 23 Juni 2021

Mengetahui,
Dekan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P

Disetujui oleh,
Dosen Pembimbing



Dra. Awin Mulyati, MM

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana pada tanggal : 23 Juni 2021.

Dewan Penguji

1. **Dra. Awin Mulyati, MM**
Ketua

2. **Dra. Diana Juni Mulyati, MM**
Anggota

3. **Dra. Sri Andayani, MM**
Anggota



Mengesahkan:

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

Dekan,



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P

PERNYATAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Farhanzah Sechan Sjam
NBI : 1121700088
Program Studi : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Menyatakan bahwa penelitian skripsi yang berjudul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA WARUNG ROCKLAW DI SURABAYA" merupakan hasil karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dosen pembimbing, bukan hasil dari karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang telah disebutkan di dalam kutipan dan dalam daftar pustaka layaknya sebuah karya ilmiah.

Apabila saya melakukan perbuatan yang bertentangan dengan hal di atas, baik sengaja, maupun tidak disengaja, maka dengan ini saya menyatakan akan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya atau hasil tulisan saya sendiri. Apabila dikemudian hari skripsi saya sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam daftar pustaka, berarti ijazah dan gelar saya peroleh dari Universitas batal saya terima.

Surabaya, 23 Juni 2022
Yang Membuat Pernyataan



(Farhanzah Sechan Sjam)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl.Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)
Email: perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Farhanzah Sechan Sjam
NBI : 1121700088
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik Program Studi : Administrasi
Bisnis Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA WARUNG ROCKLAW DI SURABAYA”

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (**Nonexclusive Royalty-Free Right**), Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal :

Yang Menyatakan,


METERAI
TEMPEL
FAJX157773729
(Farhanzah Sechan Sjam)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua saya yang sudah membantu dan mensupport segala hal mulai dari yang dapat dinilai hingga tidak ternilai. Semua terimakasih saya ucapkan kepada bapak SJAMSUL UMUR dan ibu ANIK DWI WAHYUNINGSIH atas kerja keras dan perjuangan mereka saya bisa sampai pada titik ini.
2. Terimakasih kepada ke 2 adek saya yang membantu menyemangati saya.
3. CV. Practica Sound system yang menerima saya sebagai karyawan sekaligus mahasiwa serta terimakasih juga atas kelonggaran waktu yang diberikan kepada saya karena ijin perihal urusan kampus.
4. Teman teman yang membantu menyemangati dan menyelesaikan skripsi saya.
5. Terimakasih kepada almamater UNTAG tercinta atas ilmu dan kesempatan berharga dapat mengenal banyak relasi di tempat tersebut.

MOTTO

“Kesabaran itu ada dua macam : sabar atas sesuatu yang tidak kau ingin dan sabar menahan diri dari sesuatu yang kau ingini”

Ali bin abi thalib

“ada sesuatu yang menantimu setelah banyak kesabaran (yang kau jalani), yang akan membuat terpana hingga kau lupa betapa pedihnya rasa sakit.”

Ali bin abi thalib

“Hanya keluarga lah tempat yang paling tepat berbagi rasa senang dan sedih”

Farhanzah Sechan Sjam

ABSTRAK

Sehubungan dengan perkembangan dunia usaha saat ini banyak sekali produk dan jasa yang bermunculan menawarkan berbagai kelebihan dan ciri khasnya masing – masing. Dengan situasi pilihan tersebut, maka para konsumen juga memiliki persaingan yang semakin ketat dalam dunia bisnis. Dalam menyadari akan kepentingan tersebut, Warkop Rocklaw berupaya untuk mencari cara untuk memuaskan konsumen. Mengingat pentingnya Kepuasan Konsumen maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Rocklaw di Surabaya. Adapun penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Rocklaw di Surabaya baik secara individu maupun bersama-sama. . Dari hasil analisa Uji t dan uji F nampak bahwa ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Harga diWarung Rocklaw Surabaya, baik secara individu maupun secara kelompok.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

*In connection with the development of the business world today, there are many products and services that have emerged offering various advantages and characteristics of each. With this choice situation, consumers also have increasingly fierce competition in the business world. In realizing this interest, Warkop Rocklaw seeks to find ways to satisfy consumers. Given the importance of consumer satisfaction, the authors are interested in conducting research on the effect of service quality and price on consumer satisfaction at Warung Rocklaw in Surabaya. This study aims to analyze the effect of Service Quality and Price on Consumer Satisfaction at Warung Rocklaw in Surabaya, both individually and collectively. . From the results of the analysis of the *t* test and *F* test, it appears that there is a significant influence between Service Quality and Price at Warung Rocklaw Surabaya, both individually and in groups.*

Keywords: *Service Quality, Price and Consumer Satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah yang telah melimpahkan rahmatnya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAPKEPUASAN KONSUMEN PADA WARUNG ROCKLAW DI SURABAYA.**

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Strata -1 Program Studi Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Dalam penyusunan skripsi ini penulis memperoleh bantuan dari berbagai pihak, baik bersifat materiil maupun spiritual sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Oleh sebab itu, dengan segala kerendahan hati dan hormat penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dra. Awin Mulyati,MM selaku Pembimbing Skripsi I dan Dr. IGN. Anom Maruta, M.M selaku Pembimbing Skripsi II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam menyusun skripsi ini.
2. Seluruh dosen dan staf program studi administrasi bisnis maupun fakultas ilmu sosial dan politik Universitas 17 Agustus Surabaya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
3. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner Terima kasih atas segala kebaikan yang telah diberikan, semoga akan dibalas oleh Allah Yang Maha Kuasa dengan yang lebih baik. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi semua orang, khususnya bagi penulis dan bagi para pembaca umumnya.

Surabaya, 23 Juni 2022
Penulis

Farhanzah Sechan Sjam

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAN ORISINALITAS SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	Error! Bookmark not defined.
PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1. Manajemen Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Harga	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 Perilaku Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.2.5 Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.3 Devinisi Konsep dan Devinisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
2.4 Kerangka Berfikir.....	Error! Bookmark not defined.

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1	Rancangan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2	Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.2.1	Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.3	Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
	defined.	
3.3.1	Skala Pengukuran	Error! Bookmark not defined.
3.3.2	Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4	Jenis Data dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.5	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.6	Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.7	Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
3.8	Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
3.9	Uji Hipotesis yang terdiri dari :	Error! Bookmark not defined.
3.9.1	Uji t	Error! Bookmark not defined.
3.9.2	Uji Korelasi (r)	Error! Bookmark not defined.
3.9.3	Analisis Koefisien Determinasi (Uji R^2)	Error! Bookmark not defined.
	defined.	
3.9.4	Uji F	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	PENYAJIAN, ANALISA DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
	not defined.	
4.1	Penyajian Data	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Skala Pengukuran	Error! Bookmark not defined.
4.1.4	Tabulasi Data	Error! Bookmark not defined.
4.2	Uji Instrumen	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.3	Analisa Data	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.

4.4	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.4.1	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
4.4.2	Analisis Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
4.4.3	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
BAB V	PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2	Rekomendasi	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

-

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pengunjung disetiap Bulan.....	2
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	5
Tabel 3.1 Skala Rikert.....	22
Tabel 3.2 Interpretasi Uji Korelasi.....	26
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	31
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	32
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Frekuensi Pengunjung.....	32
Tabel 4.5 Interval Rata-Rata Skor.....	33
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden dan Nilai Mean Pada Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	34
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden dan Nilai Mean Pada Variabel Harga (X2).....	35
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden dan Nilai Mean Pada Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	36
Tabel 4.11 Tabulasi Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	37
Tabel 4.12 Tabulasi Variabel Harga.....	40
Tabel 4.13 Tabulasi Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	42
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas.....	45
Tabel 4.15 Hasil Uji Realibilitas.....	46
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas Data.....	47
Tabel 4.17 Uji Multikolinieritas.....	49
Tabel 4.18 Uji Regresi Linier Berganda.....	50
Tabel 4.19 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	51
Tabel 4.20 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	52
Tabel 4.21 Hasil Uji Korelasi (r).....	53
Tabel 4.22 Uji Determinasi (R2).....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	18
Gambar 4.1 Ulasan Konsumen di Google.....	30
Gambar 4.2 Lokasi Warung Rocklaw.....	30
Gambar 4.3 Uji Normalitas Data Model Histogram	48
Gambar 4.4 Uji Normalitas Data P-Plot.....	48
Gambar 4.5 Uji Heteroskedasitas	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	61
Lampiran 2 Gambar dan Tabel	64
Lampiran 3 Dokumentasi	77
Lampiran 4 Hasil Turnitin	78
Lampiran 5 Lembar Perintah Revisi	79

