

# SKRIPSI

PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK,  
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA WARUNG SATE MADURA CAK  
ROHIM DI BEKASI



Oleh

**EVA RAJASARI**  
NBI : 1211700038

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2023

**SKRIPSI**

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS  
LAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN PADA WARUNG SATE  
MADURA CAK ROHIM DI BEKASI**



Oleh :

**Eva Ratna Sari**

**NBI : 1211700038**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2023**

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS  
LAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN PADA WARUNG SATE  
MADURA CAK ROHIM DI BEKASI**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna  
Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



Oleh :

**Eva Ratna Sari**

**NBI : 1211700038**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2023**


**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama Lengkap : Eva Ratna Sari  
NBI : 1211700038  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas  
Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada warung  
Sate Madura Cak Rohim Bekasi.

Surabaya, 12 September 2023

Mengetahui / Menyetujui

Pembimbing,



Dra. Ec. Dyah Rini Prihastuty, MM

**LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**

Dipertahankan di depan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal :  
**20 Juni 2023**

**TIM PENGUJI :**

**TANDA TANGAN**

1. Dr. Nekky Rahmiyati, MM

- Ketua : 

2. Dr. I.A. Sri Brahmayanti, MM

- Anggota : 

Dra.Ec.Dyah Rini Prihastuty, MM

- Anggota : 

**Mengesahkan**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Dekan,**



**Prof. Dr. H. Stanef Riyadi, M.Si., Ak., CA**

**NPP. 20220.93.0319**

### LEMBAR PENYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap (KTP) : Eva Ratnasari
2. NBI : 1211700038
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Manajemen
5. NIK (KTP) : 3275037009980020
6. Alamat Rumah (KTP) : Jl. Al- Bahar IV RT.004 RW.028, Kel.  
Harapan Jaya Kec. Bekasi Utara Kota  
Bekasi

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :  
**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN  
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN  
PADA WARUNG SATE MADURA CAK ROHIM BEKASI.**

Adalah benar – benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin dari karya tulis ilmiah orang lain berupa Artikel, Skripsi, Tesis, maupun Disertasi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya frngan dosen pembimbing dan kelembagaan Fakultas Ekonomi & Bisnis Untag Surabaya.

Surabaya, 16 Juni 2023

Penulis



(Eva Ratnasari)



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
JI. SEMOLOWARU 45  
SURABAYA  
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)  
e-mail : [perpus@untag-sby.ac.id](mailto:perpus@untag-sby.ac.id)

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eva Ratnasari  
NBI/ NPM : 1211700038  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

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

"PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN PADA WARUNG SATE MADURA CAK ROHIM BEKASI"

Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif (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

Dibuat di: Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada tanggal 26 Juli 2023

Yang Menyatakan,



(Eva Ratna sari

## MOTTO

“selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan”.

(Boy Candra)

“orang lain ga akan paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *succes stories*nya aja. Jadi berjuanglah untuk diri sendiri meskipun gak akan ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.

Jadi tetap berjuang ya”.

“Kesuksesan dan kebahagiaan terletak pada diri sendiri. Tetaplah berbahagia karena kebahagiaanmu dan kamu yang akan membentuk karakter kuat untuk melawan kesulitan”

(Helen Keller)



## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Bismillahirrohmanirrohim*

Q.S Al- Baqarah: 286 “Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Dia mendapat (pahala) dari kebajikan yang dikerjakan dan dia mendapat (siksa) dan (kejahatan) yang diperbuatnya”.

Tiada lembar yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali halaman persembahan. Alhamdulillah rabbil’alamin, dengan mengucapkan syukur atas rahmat Allah SWT dan sebagai ucapan terimakasih karya tulis ini penulis persembahkan kepada :

1. Untuk diri saya sendiri, terimakasih karena telah mau berjuang dan bertahan sampai saat ini dan mampu bertahan sampai di titik ini.
2. (Alm) Abdul Hadi, seseorang yang biasa saya sebut bapak dan berhasil membuat saya bangkit dari kata menyerah. Alhamdulillah kini saya bisa berada di tahap ini menyelesaikan skripsi ini sebagaimana perwujudan terakhir sebelum engkau benar-benar pergi. Terimakasih sudah mengantarkan saya berada di tempat ini, meskipun pada akhirnya perjalanan ini harus saya lewati sendiri tanpa lagi kau temani.
3. Hj. Nurwiyah, perempuan hebat yang selalu menjadi penyemangat. Saya persembahkan karya tulis ini untuk kalian. Terima kasih sudah melahirkan, merawat dan membesarkan saya dengan penuh cinta, selalu berjuang untuk kehidupan saya, kerja keras dan menjadi tulang punggung keluarga hingga akhirnya saya bisa tumbuh dewasa dan bisa berada di posisi.
4. Hoirul Rosid, Muhammad Rohim, Fathur Rohman dan kakak ipar serta keponakan tercinta yang selalu kebersamai meniti pahitnya kehidupan hingga di usia saya sekarang. Terima kasih sudah menguatkan dan menjadi panutan. Saya persembahkan karya tulis sederhana ini untukmu.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya diberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan Program Sarjana Ekonomi dan menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kebanggaan. Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing saya dalam menempuh pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya tujukan kepada:

1. Dra. Ec. Dyahrini P, MM. Selaku pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan, dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam melaksanakan penelitian dan penulisan skripsi ini. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
2. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho , MM., CMA., CPAI. Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M Si., Ak., CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis , Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama menempuh proses perkuliahan pada pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945.
4. Dr. Ulfi Pristiana, M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk boleh melakukan penelitian. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
5. Bapak dan ibu penguji yang telah memberikan waktu untuk pengarahan dan menambah wawasan keilmuan saya serta memberikan saran yang terbaik selama pelaksanaan penelitian

6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat.
7. Seluruh staff dan Karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah banyak membantu dan mendukung saya dari awal perkuliahab hingga ujian skripsi ini
8. Teruntuk Orang tua tercinta, Bapak (Alm) Abdul Hadi, Mama Hj. Nurwiyah dan kakak- kakak dan kakak ipar Tercinta dan Keponakan tercinta yang selalu mendukung atau mendoakan saya tiada terselesaikan dengan baik.
9. Teruntuk Mba Syarifatul Jannah Amd.kes, Ibu Siti Komariyah S.Pd dan Catherine Feberina Adinta, Terima Kasih selalu dukung saya dan menyemangati saya sampai di tahap Skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang memberikan bantuan, semangat dan doa kepada penulis sehingga dapa terselesaikan dengan baik.
11. Dan terima kasih saya ucapkan kepada Owner Warung Sate Madura Cak Rohim Bekasi yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian di perusahaan tersebut.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu, saya mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun skripsi dari berbagai pihak. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang Manajemen Pemasaran.

Surabaya 17 Juni 2023

Penulis

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi berdasarkan fenomena yang ada. Tujuan dari penelitian adalah untuk menganalisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Sate Madura Cak Rohim Bekasi. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, data kuantitatif yaitu nilai yang dijelaskan dalam angka – angka (Numeric) dengan metode statistika. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Quota Sampling* dengan 100 responden Kepuasan Pelanggan di Warung Sate Madura Cak Rohim Bekasi. Dengan mengumpulkan data primer dengan menggunakan kuesioner. Analisa Data yang digunakan adalah analisis Regresi linier berganda, uji dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Warung Sate Madura Cak Rohim Bekasi.

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh oleh koefisien korelasi yang menunjukkan bahwa hubungan antar variabel Persepsi Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan dengan kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang erat. Hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa variabel yang digunakan dalam model penelitian ini yaitu Persepsi Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan masing – masing mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Sate Madura Cak Rohim Bekasi.

**Kata Kunci: Persepsi Harga, Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan**

## **ABSTRACT**

This research is based on the existing phenomena. The purpose of this study was to analyze the effect of perceived price, product quality, and service quality on customer satisfaction at the Cak Rohim Madura Satay stall in Bekasi. The type of data used in this study is quantitative data, quantitative data, namely the value described in numbers (Numeric) with statistical methods. The technique used in this research is Quota Sampling with 100 respondents of Customer Satisfaction at Warung Sate Madura Cak Rohim Bekasi. By collecting primary data using a questionnaire. Data analysis used is multiple linear regression analysis, test and F test. The results showed that Price Perception, Product Quality, and Service Quality had a significant effect on Customer Satisfaction at Warung Sate Madura Cak Rohim Bekasi.

Based on the test results obtained by the correlation coefficient which shows that the relationship between the variables of Price Perception, Product Quality and Service Quality with customer satisfaction has a close relationship. The test results simultaneously show that the variables used in this research model, namely Price Perception, Product Quality and Service Quality, each have a significant influence on Customer Satisfaction at Warung Sate Madura Cak Rohim Bekasi.

**Keywords: Price Perception, Product Quality, Service Quality, Customer Satisfact**

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENYATAAN ANTI PLAGIAT</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>v</b>
<b>KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>13</b>
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 Pemasaran .....	13
2.1.2 Perilaku Konsumen .....	17
2.1.3 Persepsi Harga .....	18
2.1.4 Kualitas Produk .....	23
2.1.5 Kualitas Layanan .....	27
2.1.6 Kepuasan Pelanggan .....	29
2.2 Penelitian Terdahulu .....	32
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	37
2.3.1 Hubungan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	37
2.3.2 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	38
2.3.3 Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	38
2.4 Kerangka Konseptual .....	39
2.5 Hipotesis .....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>41</b>
3.1 Desain Penelitian .....	41
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	42
3.3 Jenis Data dan Sumber Data .....	42
3.3.1 Jenis Data .....	42

3.3.2 Sumber Data .....	42
3.4 Populasi dan Sampel .....	43
3.4.1 Populasi.....	43
3.4.2 Sampel .....	43
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.6 Definisi Variabel dan Operasional.....	45
3.6.1 Definisi Variabel.....	45
3.6.2 Definisi Operasional Variabel .....	46
3.7 Proses Pengolahan Data.....	49
3.8 Metode Analisis Data.....	49
3.8.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
3.8.2 Uji Kualitas Data .....	51
3.8.3 Uji Asumsi Klasik .....	52
3.9 Teknik Pengujian Hipotesis dan Analisis Data.....	53
3.9.1 Teknik Pengujian Hipotesis .....	53
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	56
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	57
4.2.1 Karakteristik responden berdasarkan Jenis kelamin .....	57
4.2.2 Karakteristik responden berdasarkan usia .....	58
4.2.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan .....	59
4.2.4 Deskripsi Variabel Penelitian .....	60
4.3 Pengujian Instrumen .....	65
4.3.1 Uji Validitas.....	65
4.3.2 Uji Realibilitas .....	66
4.4 Hasil Regresi Linier Berganda.....	67
4.4.1 Uji Asumsi Klasik .....	69
4.5 Pengujian Hipotesis .....	73
4.5.1 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Ftest ).....	73
4.5.2 Hasil Uji Signifikasi Parsial (t test ).....	74
4.5.3 Hasil Uji $r^2$ (Koefisien Determinasi) .....	75
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian .....	76
4.6.1 Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan .....	76
4.6.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan .....	77
4.6.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	78
4.6.4 Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan secara simultan .....	79
4.7 Implikasi Hasil Penelitian .....	80
4.8 Keterbatasan Penelitian.....	81
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>83</b>
5.1 Simpulan .....	83
5.2 Saran .....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>86</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>88</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	39
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas .....	70
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	72



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data omset penjualan sate Cak Rohim dari tahun 2021-2022 .....	7
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan Jenis kelamin.....	57
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia .....	58
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan .....	59
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap Variabel Persepsi Harga (X1) .....	61
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap variabel kualitas produk (X2).....	62
Tabel 4.6 Tanggapan Respoden terhadap Variabel Kualitas Layanan (X3) .....	63
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	64
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas .....	66
Tabel 4.9 Hasil Uji Realibilitas .....	67
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Berganda .....	68
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas .....	71
Tabel 4.12 Hasil Uji F .....	73
Tabel 4.13 Hasil Uji T .....	74
Tabel 4.14 Hasil Uji $r^2$ (Koefisien Determinas) .....	75

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	88
Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian.....	94
Lampiran 3 Penelitian Terdahulu .....	95
Lampiran 4 Profil Responden.....	98
Lampiran 5 Hasil Rekapitan Kuesioner Responden .....	102
Lampiran 6 Akumulasi Jawaban Responden pada Indikator Variabel Persepsi Harga (X1), Kualitas Produk (X2), Kualitas Layanan (X3), dan Kepuasan Pelanggan (Y).....	114
Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	115
Lampiran 8 Hasil Uji Instrumen.....	117
Lampiran 9 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	122
Lampiran 10 Koefisien Determinasi (r) .....	123
Lampiran 11 Kartu Bimbingan.....	121
Lampiran 12 Hasil Turnitin.....	122





