

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN DAPUR  
DK SURABAYA**



**Oleh :**

**Maidhotus Sholichah**

**NBI : 1211600181**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN DAPUR  
DK SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan guna

Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

**Oleh :**

**Maidhotus Sholichah**

**NBI : 1211600181**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2020**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama Lengkap : Maidhotus Sholichah  
NBI : 1211600181  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Dapur DK Surabaya"

Surabaya, 15 Juni 2020

Mengetahui/Menyetujui

Pembimbing,



**Drs. Ec. M. Suyanto, MM**

## LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan 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.....,.....,2020

### TIM PENGUJI :

1. Dr. Nanis Susanti, MM
2. Drs. Ec. M. Suyanto, MM
3. Drs. Ec. Achmad Effendi, MM

- Ketua.....

- Anggota.....

- Anggota.....

Mengesahkan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,





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 : Maidhotus Sholichah  
Fakultas : Ekonomi & 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 Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Dapur DK Surabaya”

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 : Juli 2020

Yang Menyatakan,



(Maidhotus Sholichah)

## **KATA PENGANTAR**

Pengukuran untuk Kepuasan Konsumen dirancang untuk mengukur seberapa puas konsumen dengan kualitas pelayanan, persepsi harga dan lokasi yang berada pada Rumah Makan Dapur DK Surabaya. Proses untuk pencapaiannya melalui berbagai faktor yang dirangkai sebagai satu kesatuan yang saling mendukung pencapaian kepuasan konsumen yang terbaik.

Semua faktor-faktor digabung menjadi satu dan disajikan dalam bentuk penelitian, maka dapat dipelajari hal-hal yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam mencapai standart kepuasan konsumen yang baik. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan wawasan yang utuh tentang prinsip-prinsip dasar yang mempengaruhi kepuasan konsumen dan tahap-tahap yang perlu dicapai agar memperoleh kepuasan yang terbaik.

Skripsi ini menan kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan, persepsi harga dan lokasi yang ada pada Rumah Makan Dapur DK Surabaya untuk mencapai apa yang sudah diharapkan. Kepuasan konsumen sangatlah penting bagi suatu usaha dikarenakan apabila seorang konsumen puas akan pelayanan, persepsi harga yang diberikan maka akan menarik konsumen untuk membeli di rumah makan tersebut serta lokasi yang mudah dijangkau maka tercapailah suatu apa yang diharapkan oleh rumah makan tersebut.

Mudah-mudahan skripsi ini dapat memberikan yang terbaik bagi kemajuan pengusaha di bidang kuliner seiring dengan perkembangan zaman yang sangat pesat serta dapat meningkatkan kinerja karyawan dan pengusaha untuk memajukan usahanya di era globalisasi saat ini.

Surabaya, 15 Mei 2020

Maidhotus Sholichah

## **KATA PERSEMBAHAN DAN MOTTO**

Puji syukur kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN DAPUR DK SURABAYA”** tepat pada waktunya.

Adapun tujuan dari penulisan proposal penelitian ini adalah untuk mempelajari cara pembuatan skripsi pada Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi jurusan Manajemen.

Pada kesempatan ini penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materil sehingga proposal penelitian ini dapat selesai. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada:

1. Bapak Dr. Ec. M Suyanto, MM, selaku Dosen yang telah mendidik dan memberikan bimbingan selama masa bimbingan dan selama masa perkuliahan.
2. Dr. Mulyanto Nugroho, MM.,CMA., CPAI. Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. 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 Surabaya.

4. Dr. Ulfi Pristiana, M,Si. Selaku Kepala Program Studi Manajemen, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan dan memperbolehkan saya untuk melaksanakan penelitian. Terimakasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
5. Dr. Nanis Susanti, MM, selaku Dosen penguji dan Drs. Ec. Achmad Effendi, MM. Selaku pengaju, dalam sidang skripsi, yang telah memberikan waktu untuk pengarahan dan menambah wawasan keilmuan serta memberikan saran yang terbaik selama pelaksanaan penelitian hingga sidang skripsi.
6. Manager Rumah Makan Dapur DK, Bapak Poniman dan seluruh staf rumah makan atas kesempatan dan bantuan yang diberikan kepada penulis dalam melakukan penelitian dan memperoleh informasi yang diperlukan selama penulisan penelitian ini.
7. Orang tua serta adikku yang telah memberikan do'a, dorongan dan semangat selama penyusunan penelitian ini.
8. Teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan surat-surat kepengurusan skripsi dari awal sampai akhir.
9. Seluruh Staff dan Karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah mendukung dan membantu saya dari awal perkuliahan hingga ujian skripsi ini.
10. Teman-temanku satu bimbingan proposal, Devy Rahmawati yang telah berjuang bersama-sama penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
11. Yang terakhir terima kasih banyak untuk kekasihku Yoseph Nugroho Mahendra Murti yang sudah menemani dan memberikan semangat untuk mengerjakan skripsi ini sampai selesai.



Meskipun telah berusaha menyelesaikan skripsi sebaik mungkin, penulis menyadari bahwa penelitian ini masih ada kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Motto saya adalah "**Keep fighting despite the strome**"

Akhir kata, penulis berharap semoga proposal penelitian ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Surabaya, 15 Mei 2020

Maidhotus Sholichah

## RINGKASAN

Melihat fenomena saat ini Pelaku usaha dituntut harus bisa mempertahankan pasar dan memenangkan persaingan dalam memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya dengan memperhatikan kualitas pelayanan, Kualitas layanan merupakan suatu *customer retention strategy* untuk menarik lebih banyak konsumen baru, mempertahankan konsumen yang ada, menghindari berpindahnya konsumen dan menciptakan keunggulan khusus. Perusahaan yang mengutamakan kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan konsumen. Selain itu pengusaha juga harus memperhatikan persepsi harga konsumen Harga merupakan salah satu faktor penting dalam penjualan. Banyak perusahaan bangkrut karena mematok harga tidak cocok. Harga yang ditetapkan harus sesuai dengan perekonomian konsumen, agar konsumen dapat membeli barang tersebut. Adapun lokasi juga berpengaruh dengan berlangsungnya usaha karena memilih lokasi sebagai tempat perusahaan tersebut melakukan seluruh kegiatannya, karena dengan lokasi yang strategis dan nyaman akan lebih menguntungkan perusahaan. Memilih lokasi yang terletak di keramaian atau mudah dijangkau oleh calon konsumen dapat dijadikan sebagai salah satu strategi yang dapat dilakukan oleh pemilik usaha.

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini di lakukan di Rumah Makan Dapur DK Surabaya JL. Lontar No.122, Sambikerep, Kec Sambikerep, Kota SBY, Jawa Timur 60185. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui data kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Rumah Makan Dapur DK Surabaya. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *accidental random sampling*, artinya pengambilan sampel yang dilakukan secara kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Jumlah sampel dalam penelitian

ini sebanyak 100 responden. Alat analisis data penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, Uji t, Uji F dan analisis Determinasi ( $R^2$ )

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y=1,827+0,145 X_1+0,226 X_2+0,340 X_3$$

Nilai koefisien regresi diatas menunjukkan bahwa jika variabel kualitas pelayanan, persepsi harga, dan lokasi ditingkatkan, maka akan mengakibatkan peningkatan kepuasan konsumen. Hasil pengujian hipotesis juga di peroleh hasil bahwa: (1) Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen; (2) Persepsi Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen; (3) Lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen; (4) Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Lokasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Berdasarkan analisis determinasi diperoleh hasil ( $R^2$ ) sebesar 0.719 artinya kontribusi variabel kualitas pelayanan, persepsi harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Dapur DK Surabaya adalah 71,9% sedangkan sisanya 28,1% dipengaruhi faktor lain yang tidak di bahas dalam penelitian ini.

## **ABSTRAK**

Pada era globalisasi saat ini dunia usaha berkembang dengan pesat, salah satunya bisnis di bidang kuliner. Banyaknya usaha yang bermunculan mengakibatkan peningkatan jumlah usaha yang bersifat sejenis menyebabkan persaingan yang semakin ketat. Maka untuk menghadapi situasi dan keadaan yang demikian, pengusaha harus mampu serta cepat dan tanggap dalam mengambil keputusan agar usaha yang didirikannya dapat berkembang dengan baik. Pelaku usaha dituntut harus bisa mempertahankan pasar dan memenangkan persaingan dalam memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya.. Melihat fenomena di atas peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Dapur DK Surabaya”.

Dari hasil analisis menggunakan regresi linier berganda dapat diketahui bahwa nilai F yang dihasilkan sebesar 81,775 dengan nilai sig sebesar 0,000. Nilai sig lebih besar dari 0,05 yang artinya variabel kualitas pelayanan, persepsi harga, dan lokasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan dapur dk Surabaya. Sedangkan hasil uji T yang dihasilkan oleh kualitas pelayanan sebesar 2,258 dengan sig sebesar 0,026, persepsi harga sebesar 2,570 dengan sig sebesar 0,012, dan lokasi sebesar 4,426 dengan sig sebesar 0,000. Sig yang dihasilkan masing-masing variabel bebas lebih kecil dari 0,05. Sehingga secara parsial variabel kualitas pelayanan, persepsi harga dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan dapur dk Surabaya.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Lokasi dan Kepuasan Konsumen

## ***ABSTRACT***

In the current era of globalization, the business world is growing rapidly, one of which is business in the field. The number of business that have arisen resulted in the culinary field in an increase in the number of business of a similar nature causing increasingly fierce competition. So to deal with such situations and circumstances, entrepreneurs must be able and fast and responsive in making decisions so that the business established can develop properly. Business actors are required to be able to maintain the market and win the competition in winning the competition, companies must be able to understand the needs and desires of their customers. Seeing the above phenomenon, researchers intend to conduct research with the title: "The Effect of Service Quality, Price Perception, And Location On Consumer Satisfaction at Home Eat DK Surabaya Kitchen".

From the result of the analysis using multiple linear regression it can be seen that the resulting F value is 81,775 with a sig value of 0,000. The sig value is greater than 0,05 which means that the variables of service quality, price perception, and location together have a significant effect on customer satisfaction in a kitchen restaurant in Surabaya. While the results of the T test result generated by service quality amounted to 2,258 with a sig of 0,026, a perceived price of 2,570 with a sig of 0,012, and a location of 4,426 with a sig of 0,000. The resulting sig of each independent variables is smaller than 0,05. So that partially the variables of service quality, price perception and location have a significant effect on customer satisfaction in the kitchen restaurant in Surabaya.

**Keyword:** Service Quality, Price Perception, Location and Consumer Satisfaction

## DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR .....	i
SAMPUL DALAM.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iv
LEMBAR SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
KATA PERSEMBAHAN DAN MOTTO .....	vii
RINGKASAN.....	x
ABSTRAK .....	xii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiii
DAFTAR ISI .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xix
DAFTAR TABEL.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN .....	xxi
BAB I PENDAHULUAN .....	<b>Error! Book</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	<b>Error! Book</b>
1.2 Rumusan Masalah .....	<b>Error! Book</b>
1.3 Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Book</b>

1.4 Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Book</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>Error! Book</b>
2.1 Landasan Teori.....	<b>Error! Book</b>
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	<b>Error! Book</b>
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	<b>Error! Book</b>
2.1.3 Perilaku Konsumen.....	<b>Error! Book</b>
2.1.4 Kepuasan Konsumen .....	<b>Error! Book</b>
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	<b>Error! Book</b>
2.1.4.2 Metode Pengukuran Kepuasan konsumen.....	<b>Error! Book</b>
2.1.4.3 faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	<b>Error! Book</b>
2.1.4.4 Indikator Kepuasan Konsumen.....	<b>Error! Book</b>
2.1.5 Kualitas Pelayanan .....	<b>Error! Book</b>
2.1.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	<b>Error! Book</b>
2.1.5.2 Teori Kualitas Pelayanan .....	<b>Error! Book</b>
2.1.5.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	<b>Error! Book</b>
2.1.6 Persepsi Harga.....	<b>Error! Book</b>
2.1.6.1 Pengertian Persepsi Harga.....	<b>Error! Book</b>
2.1.6.2 Dimensi Persepsi Harga .....	<b>Error! Book</b>
2.1.6.3 Strategi Penetapan Harga .....	<b>Error! Book</b>
2.1.6.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Harga.....	<b>Error! Book</b>
2.1.6.5 Indikator Persepsi Harga .....	<b>Error! Book</b>
2.1.7 Lokasi .....	<b>Error! Book</b>
2.1.7.1 Pengertian Lokasi .....	<b>Error! Book</b>

2.1.7.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Lokasi.....	<b>Error! Book</b>
2.1.7.3 Indikator Lokasi.....	<b>Error! Book</b>
2.2 Penelitian Terdahulu.....	<b>Error! Book</b>
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	<b>Error! Book</b>
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	<b>Error! Book</b>
2.3.2 Hubungan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....	<b>Error! Book</b>
2.3.3 Hubungan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	<b>Error! Book</b>
2.4 Kerangka Konseptual .....	<b>Error! Book</b>
2.5 Hipotesis .....	<b>Error! Book</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>Error! Book</b>
3.1 Desain Penelitian.....	<b>Error! Book</b>
3.2 Tempat dan Waktu .....	<b>Error! Book</b>
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	<b>Error! Book</b>
3.3.1 Jenis Data.....	<b>Error! Book</b>
3.3.2 Sumber Data.....	<b>Error! Book</b>
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian .....	<b>Error! Book</b>
3.4.1 Populasi Penelitian .....	<b>Error! Book</b>
3.4.2 Sampel Penelitian .....	<b>Error! Book</b>
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	<b>Error! Book</b>
3.6 Definisi Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	<b>Error! Book</b>
3.7 Proses Pengolahan Data.....	<b>Error! Book</b>
3.8 Metode Analisis Data .....	<b>Error! Book</b>
3.8.1 Uji Kualitas Data.....	<b>Error! Book</b>



3.8.2 Uji Asumsi Klasik .....	<b>Error! Book</b>
3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	<b>Error! Book</b>
3.9 Cara Pengolahan Data dan teknik Pengujian Hipotesis.....	<b>Error! Book</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>Error! Book</b>
4.1 Gambaran Umum Rumah Makan Dapur DK Surabaya .....	<b>Error! Book</b>
4.1.1 Visi dan Misi Rumah Makan .....	<b>Error! Book</b>
4.1.1.1 Visi.....	<b>Error! Book</b>
4.1.1.2 Misi .....	<b>Error! Book</b>
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	<b>Error! Book</b>
4.1.3 Jadwal dan Tugas Kerja Karyawan .....	<b>Error! Book</b>
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	<b>Error! Book</b>
4.2.1 Skripsi Berdasarkan Karakteristik Responden .....	<b>Error! Book</b>
4.2.1.1 Deskripsi Berdasarkan Usia .....	<b>Error! Book</b>
4.2.1.2 Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	<b>Error! Book</b>
4.2.1.3 Deskripsi Berdasarkan Pekerjaan .....	<b>Error! Book</b>
4.2.2 Analisis Deskripsi.....	<b>Error! Book</b>
4.2.2.1 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	<b>Error! Book</b>
4.2.2.2 Deskripsi Variabel Persepsi Harga (X2) .....	<b>Error! Book</b>
4.2.2.3 Deskripsi Variabel Lokasi (X3).....	<b>Error! Book</b>
4.2.2.4 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	<b>Error! Book</b>
4.3 Pengujian .....	<b>Error! Book</b>
4.3.1 Uji Validitas .....	<b>Error! Book</b>
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	<b>Error! Book</b>

4.3.3 Uji Multikolinieritas .....	<b>Error! Book</b>
4.3.4 Uji Heteroskedastisitas .....	<b>Error! Book</b>
4.3.5 Uji Normalitas .....	<b>Error! Book</b>
4.3.6 Pengujian Asumsi Regresi Linier Berganda .....	<b>Error! Book</b>
4.3.6.1 Uji Hipotesis Parsial .....	<b>Error! Book</b>
4.3.6.2 Uji Hipotesis Simultan .....	<b>Error! Book</b>
4.3.6.3 Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ).....	<b>Error! Book</b>
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	<b>Error! Book</b>
4.5 Implikasi Penelitian.....	<b>Error! Book</b>
4.6 Keterbatasan Penelitian .....	<b>Error! Book</b>
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>Error! Book</b>
5.1 Kesimpulan .....	<b>Error! Book</b>
5.2 Saran.....	<b>Error! Book</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	34
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rumah Makan Dapur DK.....	49
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas .....	59
Gambar 4.3 Hasil Pengujian Normalitas .....	60
Gambar 4.4 Hasil Pengujian Asumsi Regresi Linier Berganda.....	61
Gambar 4.5 Hasil Pengujian Hipotesis Simultan.....	64

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1 Skala Likert.....	43
Tabel 4.1 Deskripsi Berdasarkan Usia .....	50
Tabel 4.2 Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
Tabel 4.3 Deskripsi Berdasarkan Pekerjaan.....	51
Tabel 4.4 Tanggapan Respoden Terhadap Varuabel Kualitas Pelayanan .....	52
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Vasiabel Persepsi Harga .....	53
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Lokasi .....	54
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen.....	55
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas.....	56
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	57
Tabel 4.10 Tabel Colliery-Pengujian Multikolinieritas.....	58
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Hipotesis Parsial.....	63
Tabel 4.12 Hasil Koefisien Korelasi dan Determinasi Berganda .....	65

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesionel Penelitian.....	74
Lampiran 2 Karakteristik Responden.....	80
Lampiran 3 Statistik Deskriptif .....	81
Lampiran 4 Uji Validitas.....	89
Lampiran 5 Uji Reliabilitas .....	94
Lampiran 6 Uji Asumsi Normalitas .....	95
Lampiran 6 Uji Heteroskedastisitas .....	96
Lampiran 6 Uji Multikolinieritas .....	98
Lampiran 7 Uji Regresi Linier Berganda .....	99
Lampiran 7 Uji t (Parsial).....	100
Lampiran 7 Uji f (Simultan).....	100
Lampiran 8 Uji Koefisien Determinasi $R^2$ .....	101
Lampiran 8 Tabulasi Data Jawaban Responden .....	102

