

**PENGARUH *FOOD QUALITY*, *SERVICE QUALITY*, DAN
PRICE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
RESTORAN GEPREK ASSALAM 99 PONOROGO
(Studi Kasus Pada Pelanggan Di Geprek Assalam 99 Ponorogo)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
Guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Gangga Putra Elsavador
Nim : 16413974
Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2020

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Food Quality*, *Service Quality*, dan *Price* terhadap
Kepuasan Pelanggan di Restoran Geprek Assalam 99
Ponorogo
Nama : Gangga Putra Eksavador
NIM : 16413974
Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk
diajukan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Studi Strata Satu (S-1)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 19 Agustus 2020

Pembimbing I

Pembimbing II



(Dra. Umi Farida, MM)
NIDN. 0710016101



(Edi Santoso, SE., MM)
NIDN. 0711037401

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi



(Titir Rapini, SE., MM)
NIK. 19630505 199001 11

Dosen Penguji :



(Dra. Umi Farida, MM)
NIDN. 0710016101



(Dr. Heri Wijavanto, MM., M.Kom)
NIDN. 0025057401



(Drs. Setyo Adji, MM)
NIDK. 8856080018

PENGARUH *FOOD QUALITY*, *SERVICE QUALITY*, DAN *PRICE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN GEPREK ASSALAM 99 PONOROGO

Gangga Putra Elsavador

Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan (1) Untuk mengetahui pengaruh *food quality*, terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Geprek Assalam 99 Ponorogo. (2) Untuk mengetahui pengaruh *service quality* terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Geprek Assalam 99 Ponorogo. (3) Untuk mengetahui pengaruh *price* terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Geprek Assalam 99 Ponorogo. (4) Untuk mengetahui pengaruh secara simultan antara *food quality*, *service quality* dan *price* terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Geprek Assalam 99 Ponorogo. Lokasi penelitian ini adalah Restoran Geprek Assalam 99 Ponorogo, untuk jumlah populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang berkunjung ke restoran Geprek Assalam 99 Ponorogo yang telah melakukan jumlah pembelian minimal sebanyak 2 kali. Untuk penentuan sampel menggunakan rumus dari Wibisono, dengan responden sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuisioner yang diuji menggunakan uji validitas dan reliabelitas. Sedangkan teknik analisis data menggunakan Koefisien Determinasi, Uji Regresi Linier Berganda dengan pengujian hipotesis secara parsial dan simultan. Berdasarkan hasil analisis dengan Koefisien Determinasi terhadap variabel *food quality*, *service quality*, *price* dan pelayanan diperoleh hasil sebesar 0,706. Hal ini berarti besarnya sumbangan dari variabel *food quality*, *service quality*, dan *price* terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Geprek Assalam 99 Ponorogo adalah 70,6%, sedangkan sisanya 29,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Pengujian hipotesis dengan uji f diperoleh hasil sebesar 80,116 dimana dari data f tabel diketahui sebesar 2,70. Maka disimpulkan bahwa f hitung > f tabel, yang berarti variabel *food quality*, *service quality*, dan *price* secara simultan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Geprek Assalam 99 Ponorogo. Pengujian hipotesis dengan uji t diperoleh hasil, untuk variabel *food quality* (X_1) diperoleh nilai t hitung 3,249 > t tabel 1,984 dan nilai signifikan 0,002 < 0,050. Variabel *service quality* (X_2) diperoleh nilai t hitung sebesar 3,197 > t tabel 1,984 dan nilai signifikan 0,002 < 0,050. Variabel *price* (X_3) diperoleh nilai t hitung sebesar 3,911 > t tabel 1,984 dan nilai signifikan 0,000 < 0,050.

Kata Kunci : *Food Quality*, *Service Quality*, *Price*, Kepuasan Pelanggan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Food Quality*, *Service Quality* dan *Price* terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Geprek Assalam 99 Ponorogo” yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan studi program Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulis menyadari bahwa dalam terselesainya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, do'a serta saran dari berbagai pihak. Maka dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dalam kesempatan ini, yang di tujukan kepada :

1. Keluarga tercinta, Bapak, Ibu serta kakak, atas do'a, dukungan serta kesabaran yang diberikan selama ini.
2. Ibu Titi Rapini, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Ibu Dra. Umi Farida, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo dan pembimbing I atas segala arahan dan bimbingannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan benar.
4. Bapak Edi Santoso SE, MM selaku dosen pembimbing II atas segala waktu dan kesempatan yang telah diberikan kepada penulis untuk memberikan arahan demi terselesaikannya skripsi ini

5. Bapak Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama studi.
6. Bapak Suryono selaku pemilik Restoran Geprek Assalam 99 Ponorogo yang telah memberikan izin dan data-data yang diperlukan penulis dalam melakukan penelitian ini.
7. Seluruh responden yang telah rela meluangkan waktu untuk penulis dalam mengisi kuisioner.
8. Seluruh staf tata usaha dan perpustakaan atas segala bantuan selama proses penyusunan skripsi hingga selesai.

Akhirnya kritik dan saran selalu penulis harapkan guna perbaikan di masa yang akan datang dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Ponorogo, 13 Agustus 2020

Penulis,

Gangga Putra Elsavador
NIM. 16413974

**PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR
KODE ETIK PENELITIAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 13 Agustus 2020



Gangga Putra Elsavadr
NIM. 16413974

*Karya sederhana ini
kupersembahkan untuk:*

*Ya Allah.....Sang maha pemberi hidup...
Ucapan syukur yang tiada terkira hamba
lantunkan atas segala nikmat
dan pertolongan-Mu selama ini....Karna tanpa
adanya campur tangan-Mu, hamba
pasti tidak akan mampu menapaki jalan hidup
yang menjadikan hamba mengerti
arti hidup ini. Sesungguhnya Engkau lah yang
memiliki karunia maha agung,
Anugerah yang tak berakhir dan Engkau lah yang
maha pengasih*

*Segala perjuangan saya hingga titik ini saya
persembahkan pada dua orang paling berharga
dalam hidup saya. Hidup menjadi begitu mudah
dan lancar ketika kita memiliki orang tua yang
lebih memahami kita daripada diri kita sendiri.*

*Terima kasih telah menjadi orang tua yang
sempurna.*

*Terima kasih untuk seluruh keluarga besarku
yang tak henti-hentinya memberi motivasi dan
do'anya untukku, motivasi dan
do'a kalian membuatku semakin semangat untuk
berjuang.*

MOTTO

Amalan yang lebih dicintai Allah adalah amalan yang terus menerus dilakukan walaupun sedikit.

(Nabi Muhammad SAW)

Jiada awan di langit yang tetap selamanya. Jiada mungkin akan terus-menerus terang cuaca. Sehabis malam gelap gulita lahir pagi membawa keindahan. Kehidupan manusia serupa alam

(R.A. Kartini)

Sukses ?

bukan suatu keberhasilan yang dinilai dengan nominal, ketika mengerjakan apapun dengan tulus & ikhlas, ketika selalu bersyukur mulai dari terbukanya mata hingga kembali tertutup itu tandanya kau telah sukses. Pencapaian-pencapaian lain yang didapat berupa nominal, kebahagiaan & sebagainya bonus yang tuhan berikan....

Insyaa Allah

(Penulis)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL DEPAN.....	i
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	9
DAFTAR TABEL.....	11
DAFTAR GAMBAR.....	12
DAFTAR LAMPIRAN.....	13
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
B. Perumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Identifikasi Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
D. Pembatasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
E. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
F. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
A. Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
1. Manajemen Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2. Marketing Mix.....	Error! Bookmark not defined.
3. Perilaku Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
4. Definisi Kualitas.....	Error! Bookmark not defined.
5. Food Quality.....	Error! Bookmark not defined.
6. Service Quality.....	Error! Bookmark not defined.
7. Price.....	Error! Bookmark not defined.
8. Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka Konseptual Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

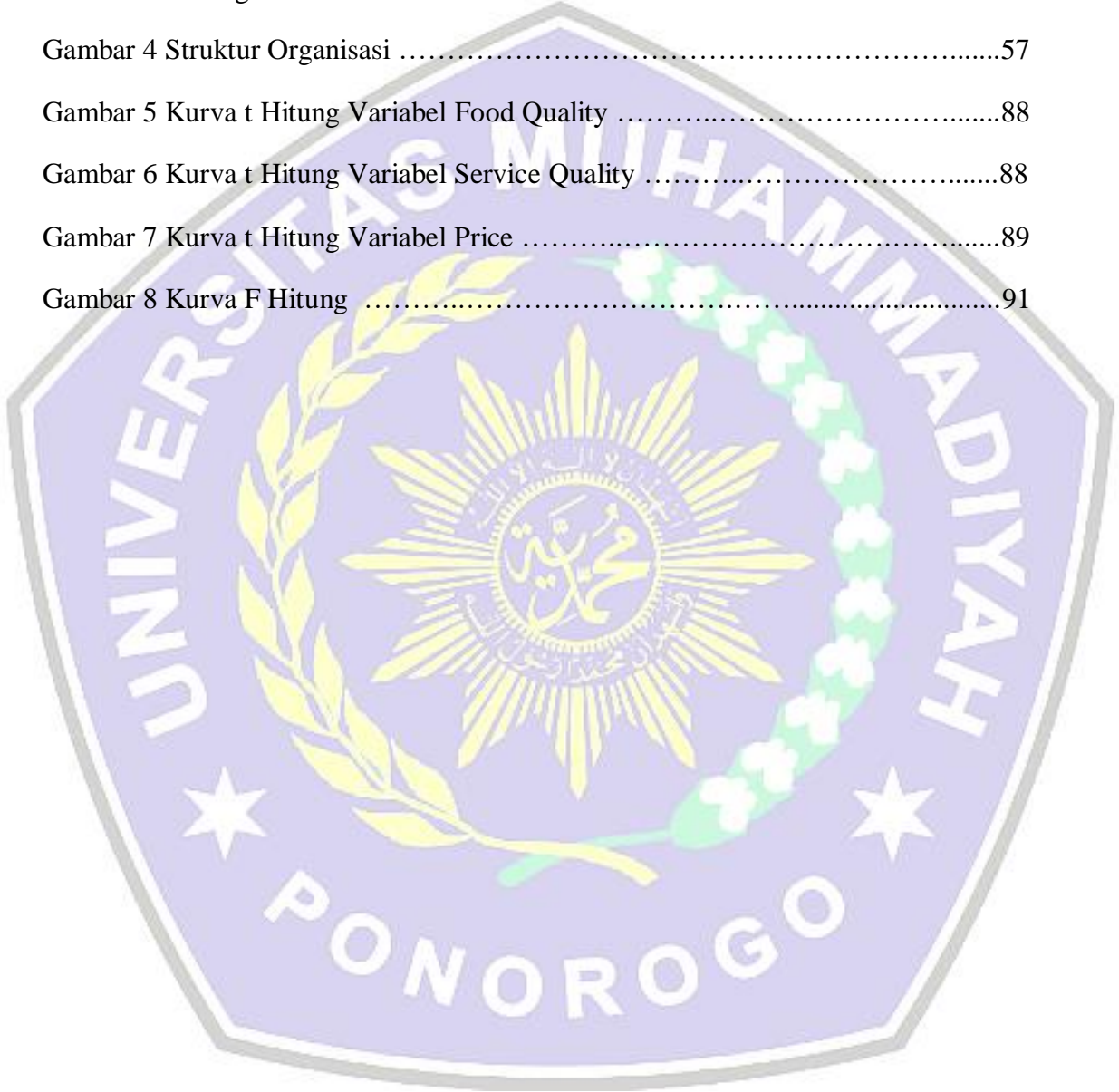
D. Hipotesis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
E. Pengembangan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Ruang Lingkup Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Populasi dan Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
2. Sampel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
C. Metode Pengambilan Data	Error! Bookmark not defined.
D. Metode Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
E. Definisi Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
E. Metode Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
F. Uji Persyaratan Instrumen	Error! Bookmark not defined.
G. Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB IV.....	Error! Bookmark not defined.
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2 Referensi Penelitian Terdahulu	37
Tabel 3 Definisi Operasional Variabel	46
Tabel 4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 5 Responden Berdasarkan Usia	64
Tabel 6 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	65
Tabel 7 Responden Berdasarkan Pekerjaan	66
Tabel 8 Tanggapan Responden Terhadap Food Quality (X1)	68
Tabel 9 Tanggapan Responden Terhadap Service Quality (X2).....	71
Tabel 10 Tanggapan Responden Terhadap Price (X3)	74
Tabel 11 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	77
Tabel 12 Hasil Uji Validitas	81
Tabel 13 Hasil Uji Reliabilitas	82
Tabel 14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	83
Tabel 15 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	85
Tabel 16 Hasil Uji t	87
Tabel 17 Hasil Uji F	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 Tahap-Tahap Proses Keputusan Pembelian	21
Gambar 3 Kerangka Pemikiran	39
Gambar 4 Struktur Organisasi	57
Gambar 5 Kurva t Hitung Variabel Food Quality	88
Gambar 6 Kurva t Hitung Variabel Service Quality	88
Gambar 7 Kurva t Hitung Variabel Price	89
Gambar 8 Kurva F Hitung	91



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	114
Lampiran 2 Tabulasi Data	118
Lampiran 3 Gambaran Umum Responden	122
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Variabel Food Quality.....	124
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Variabel Service Quality.....	125
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Variabel Price.....	126
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	127
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas.....	128
Lampiran 9 Analisis Regresi Linier Berganda	129
Lampiran 11 Tabel R	130
Lampiran 12 Tabel t	132
Lampiran 13 Tabel F	133

