

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN BAKSO SOLO BAROKAH BONDOWOSO**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN BAKSO SOLO BAROKAH BONDOWOSO**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh:**

**Fandi Prihatmoko  
NIM 1810411275**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

**2020**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fandi Prihatmoko  
NIM : 1810411275  
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Bakso Solo Barokah Bondowoso; Adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, Maret 2020

Yang menyatakan,



**Fandi Prihatmoko**  
**NIM. 1810411275**

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN BAKSO SOLO BAROKAH BONDOWOSO



Oleh:

Fandi Prihatmoko  
NIM 1810411275

Pembimbing:

Dosen Pendamping Utama : Haris Hermawan, SE., MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Wahyu Eko. S. SE., MM

Two handwritten signatures in black ink, each enclosed in a rectangular box. The top signature is more stylized, while the bottom one is more legible.

## PENGESAHAN


Skripsi berjudul; Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Bakso Solo Barokah Bondowoso, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Senin


Tanggal : 2 Maret 2020

Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember


Tim Penguji,

  
**Budi Santoso, SE, MM. MAk**  
NPK 10 03 711

Anggota 1,


  
**Haris Hermawan, SE., MM**  
NPK 15 03 640

Anggota 2,

  
**Wahyu Eko. S. SE., MM**  
NPK 15 09 159

Mengesahkan:

Dekan,

  
**Dr. Arik Susbiyani, MSi**  
NPK 01 09 289

Ketua Jurusan,

  
**Haris Hermawan, SE., MM**  
NPK 15 03 640

## MOTTO

Dan janganlah kamu terlalu mengharapkan (ingin mendapat) limpah kurnia yang Allah telah berikan kepada sebahagian dari kamu (untuk menjadikan mereka) melebihi sebahagian yang lain (tentang harta benda, ilmu pengetahuan atau pangkat kebesaran). (Karena telah tetap) orang-orang lelaki ada bahagian dari apa yang mereka usahakan, dan orang-orang perempuan pula ada bahagian dari apa yang mereka usahakan; (maka berusaha) dan mohonkanlah kepada Allah akan limpah kurnianya. Sesungguhnya Allah sentiasa Mengetahui akan tiap-tiap sesuatu.

(Surah an nisa': 032)

"Barang siapa menolong saudaranya yang membutuhkan maka Allah ta'ala akan menolongnya."

(HR. Muslim)



## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur aku panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman dan kasih-Nya kepadaku dalam mengerjakan skripsi ini, tidak lupa aku ucapkan banyak-banyak terima kasih kepada semua yang telah membantu aku di dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya:

1. Orang tuaku tercinta, Bapak dan Ibukku yang selama ini mendidik dan membimbingku dan tiada henti-hentinya menyayangiku. Dan selalu menuntun ke jalan dunia dan akhirat. Mereka merupakan inspirasiku untuk melangkah dalam hidup ini.
2. Adikku yang amat aku sayangi yang selalu mendukungku sampai selesainya skripsi ini.
3. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Jember yang kubanggakan.
4. Untuk teman-teman seangkatan dan seperjuangan Manajemen 2012 terima kasih kekompakan dan kebersamaan selama kita kuliah.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillah rabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Bakso Solo Barokah Bondowoso".

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr, Arik Susbiyani, MSi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
2. Haris Hermawan. SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
3. Haris Hermawan. SE., MM, selaku dosen pembimbing I dan Wahyu Eko. S. SE., MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
4. Drs. Anwar, MSc, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
6. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiannya yang tak terbatas. Terimakasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
7. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
8. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2012 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.



Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bisa memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, Maret 2020  
Penyusun

Fandi Prihatmoko



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	6
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Tinjauan Teori .....	7
2.1.1 Konsep Manajemen Pemasaran .....	7
2.1.2 Perilaku Konsumen .....	8
2.1.3 Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.4 Bauran Pemasaran .....	14
2.1.5 Harga .....	17
2.1.6 Kepuasan Pelanggan .....	23
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	25
2.3 Kerangka Konseptual .....	28
2.4 Hipotesis Penelitian .....	29
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b> .....	<b>31</b>
3.1 Identifikasi Variabel .....	31
3.2 Definisi Operasional Variabel .....	31
3.3 Desain Penelitian .....	32
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	32
3.5 Jenis Data .....	34
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.7 Teknik Analisis Data .....	35

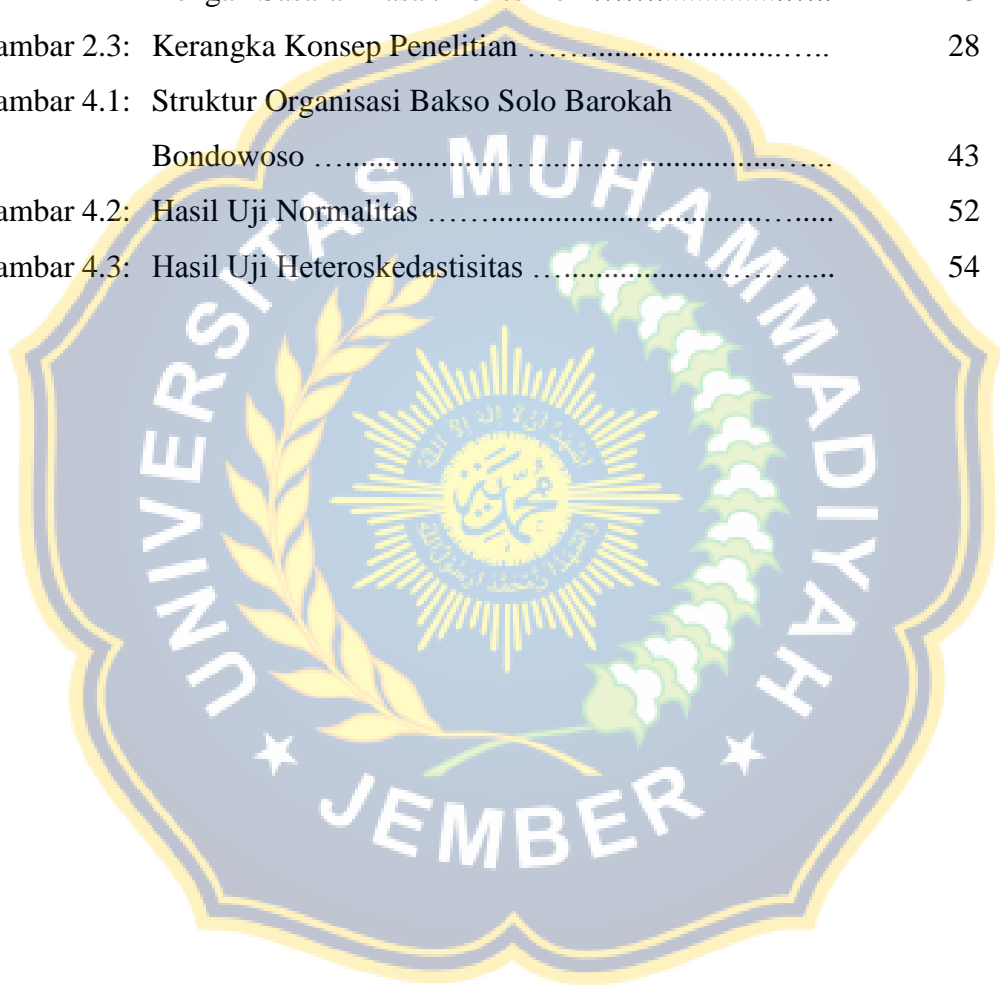
3.7.1 Uji Instrumen Data .....	36
3.7.2 Uji Asumsi Klasik .....	37
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	38
3.7.4 Uji Hipotesis .....	39
3.7.5 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	40
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	41
4.1.1 Sejarah Berdirinya Usaha .....	41
4.1.2 Visi dan Misi Bakso Solo Barokah Bondowoso ....	42
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan .....	42
4.1.4 Aspek Personalia .....	44
4.1.5 Aspek Pemasaran .....	45
4.1.6 Jenis-Jenis Produk yang Dijual .....	45
4.2 Hasil Analisis Statistik Deskriptif .....	46
4.2.1 Diskripsi Statistik Responden .....	46
4.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian .....	48
4.3 Hasil Analisis Data .....	50
4.3.1 Pengujian Instrumen Data .....	50
4.3.2 Pengujian Asumsi Klasik .....	52
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	54
4.3.4 Pengujian Hipotesis .....	55
4.3.5 Koefisien Determinasi .....	57
4.4 Pembahasan .....	58
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	58
4.4.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan ....	59
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>61</b>
5.1 Kesimpulan .....	61
5.2 Saran .....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>63</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Harga Bakso Solo Barokah Bondowoso .....	4
Tabel 1.2: Omset Penjualan Harga Bakso Solo Barokah Bondowoso .....	5
Tabel 2.1: Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu .....	27
Tabel 4.1: Jumlah Tenaga Kerja Bakso Solo Barokah Bondowoso	44
Tabel 4.2: Menu yang Dijual Bakso Solo Barokah Bondowoso ....	46
Tabel 4.3: Jumlah Kuesioner .....	46
Tabel 4.4: Responden Menurut Usia .....	46
Tabel 4.5: Responden Menurut Jenis Kelamin .....	47
Tabel 4.6: Responden Menurut Tingkat Pendidikan .....	47
Tabel 4.7: Responden Menurut Frekuensi Pembelian .....	48
Tabel 4.8: Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Kualitas Pelayanan .....	49
Tabel 4.9: Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Harga .....	49
Tabel 4.10: Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Kepuasan Pelanggan .....	50
Tabel 4.11: Hasil Pengujian Validitas .....	51
Tabel 4.12: Hasil Pengujian Reliabilitas .....	52
Tabel 4.13: Hasil Uji Multikolinearitas .....	53
Tabel 4.14: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	55
Tabel 4.15: Hasil Uji F .....	56
Tabel 4.16: Hasil Uji t .....	57
Tabel 4.17: Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Penjualan Mie Ayam Solo Talangsari Jember .....	5
Gambar 2.1: Proses Pengambilan Keputusan Pembelian .....	9
Gambar 2.2: Pengaruh Antara Produk, Harga, Tempat, Promosi Dengan Sasaran Pasar/Konsumen .....	15
Gambar 2.3: Kerangka Konsep Penelitian .....	28
Gambar 4.1: Struktur Organisasi Bakso Solo Barokah Bondowoso .....	43
Gambar 4.2: Hasil Uji Normalitas .....	52
Gambar 4.3: Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	54



## DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 : Pengantar Kuesioner
- LAMPIRAN 2 : Rekapitulasi Kuesioner
- LAMPIRAN 3 : Deskriptif Responden
- LAMPIRAN 4 : Deskriptif Variabel Penelitian
- LAMPIRAN 5 : Hasil Uji Validitas
- LAMPIRAN 6 : Hasil Uji Reliabilitas
- LAMPIRAN 7 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis
- LAMPIRAN 8 : Tabel r Product Moment, F tabel dan t tabel

