

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI NGIRING NGEWEDANG
RESTAURANT & COFFEE CORNER KECAMATAN
BANJAR KABUPATEN BULELENG**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Manajemen**

Oleh

Fitrina Sandhita Elmi

2017041239

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2024

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA MANAJEMEN**

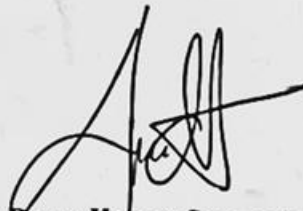
Menyetujui

Pembimbing I,



Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc.
NIP. 197404122010121001

Pembimbing II,



Ida Bagus Koman Suarmaja, S.E., M.M.
NIP. 199105122023211031

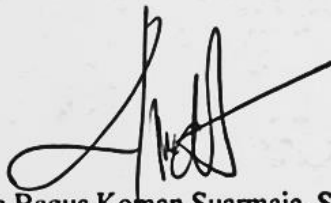
Skripsi oleh Fitriana Sandhita Elmi
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 27 Juni 2024

Dewan Penguji,



Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc.
NIP. 197404122010121001

(Ketua)



Ida Bagus Koman Suarmaja, S.E., M.M.
NIP. 199105122023211031

(Anggota)



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001

(Anggota)

Diterima oleh panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana manajemen

Pada

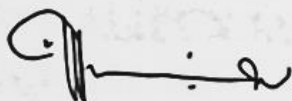
Hari : Kamis

Tanggal : 27 Juni 2024

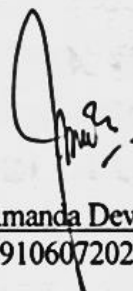
Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M.
NIP. 199106072020122017

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si.
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Ngiring Ngewedang *Restaurant & Coffee Corner* Kecamatan Banjar Kabupaten Buleleng” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya tulis saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 27 Juni 2024

Yang membuat pernyataan,



Trina Sandhita Elmi
NIM. 2017041239

MOTTO

**“DALAM KEADAAN APAPUN, DITITIK TERENDAH
SEKALIPUN JANGAN SAMPAI BERBURUK
SANGKA KEPADA ALLAH SUBHANAHU WA
TA'ALA”**



KATA PERSEMBAHAN

Puji Syukur saya panjatkan kepada Allah swt. Atas kemudahan yang diberikan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Kepada Dosen Pembimbing Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc. dan Ida Bagus Koman Suarmaja, S.E., M.M. yang dengan penuh tanggung jawab memberikan pengarahan, bimbingan, dan saran sehingga bermanfaat dalam penyelesaian skripsi, yang mengantarkan saya pada kelulusan.

Kepada keluarga tercinta Taman (Ayah), Rusmiati (Ibu), dan Exzhaby Munthaziry (Adik), untuk doa, motivasi, dan nasihat yang terus diberikan demi kesuksesan dan kebahagiaan saya, untuk cinta dan kasih sayang yang diberikan tidak pernah henti dan tergantikan.

Terimakasih untuk semangat, dukungan, saran dan doa yang tak henti diberikan dalam proses penulisan skripsi ini.

Serta perjuangan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk sahabat, teman-teman, kakak tingkat dan adik tingkat yang selalu memberikan dukungan dan kerjasama yang baik dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Terimakasih atas semangat dan motivasi kalian.

Terima kasih

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah swt. atas kemudahan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Ngiring Ngewedang *Restaurant & Coffee Corner* Kecamatan Banjar Kabupaten Buleleng**”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Gede Agus Jana Susila, S.E., M.M selaku Ketua Jurusan S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Made Amanda Dewi, S.E., M.M selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc. selaku Pembimbing I yang senantiasa sangat sabar membimbing, memberikan motivasi, saran dan selalu bersedia membimbing dengan penuh tanggung jawab dan semangat telah mengarahkan penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
6. Ida Bagus Koman Suarmaja, S.E., M.M. selaku Pembimbing II yang dengan segala tanggung jawab, kesabaran dan semangat dalam memberikan bimbingan dan masukan selama proses penyelesaian skripsi ini.
7. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. selaku pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan selama penulis menjalani program perkuliahan di Universitas Pendidikan Ganesha.

8. Bapak dan Ibu Dosen, Kepala Tata usaha serta staf di Jurusan Manajemen yang selalu mendidik dan memberikan saran selama penulis belajar di Program Studi Manajemen.
9. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.
10. Cinta pertama, Ayahanda Taman. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
11. Pintu surgaku, Ibunda Rusmiati. Beliau tidak henti-hentinya membreikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi serta doa, hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
12. Adik terkasih, Exzhaby Munthaziry. Kami memang sering berantam, tetapi selalu saling memberikan semangat dan dukungan.
13. Terima kasih untuk diri sendiri, Fitriana Sandhita Elmi. Terima kasih sudah menepikan ego dan memilih untuk bangkit dan menyelesaikan semua ini. Terima kasih telah mengendalikan diri dari berbagai tekanan di luar keadaan dan tak pernah memutuskan untuk menyerah, kamu hebat.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 20 Mei 2024

Fitrina Sandhita Elmi
NIM. 2017041239

DAFTAR ISI

PRAKATA	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORI	11
2.1 Deskripsi Teoritis	11
2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan	18
2.3 Hubungan Antar Variabel	20
2.4 Kerangka Berpikir	22
2.5 Hipotesis Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	24
3.2 Rancangan Penelitian	24
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	25
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	25
3.5 Metode Pengumpulan Data	27
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data	29

3.7 Hipotesis Statistik.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Deskripsi Data.....	39
4.2 Pengujian Asumsi.....	43
4.3 Pengujian Hipotesis.....	49
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	51
4.5 Keterbatasan Penelitian.....	56
4.6 Implikasi.....	56
BAB V PENUTUP.....	58
5.1 Rangkuman	58
5.2 Simpulan	59
5.3 Saran.....	60
DAFTAR RUJUKAN	62
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	65



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pendapatan Ngiring Ngewedang <i>Restaurant & Coffee Corner</i> Bulan Juli-Septembr 2023.....	2
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	27
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas 130 Sampel.....	30
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas 130 Sampel.....	32
Tabel 4.1 Hasil Kuesioner Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.2 Hasil Kuesioner Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4.3 Hasil Kuesioner Berdasarkan Tingkat Pendidikan	41
Tabel 4.4 Hasil Kuesioner Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	42
Tabel 4.5 Hasil Kuesioner Berdasarkan Pendapatan	42
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas dengan <i>One Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i> ..	45
Tabel 4.7 Uji Multikolinearitas.....	46
Tabel 4.8 Ringkasan Hasil Output SPSS Analisis Regresi Linear Berganda	48



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	23
Gambar 4.1 Grafik Normal P-P <i>Plots of Regression Standardized Residual</i>	44
Gambar 4.2 Grafik Scatterplots.....	47



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 01. Pernyataan pada <i>Platform Google Maps</i>	68
Lampiran 02. Kuesioner Penelitian.....	69
Lampiran 03. Gambaran Umum Responden.....	73
Lampiran 04. Tabulasi Data (Hasil Data Pernyataan Responden).....	75
Lampiran 05. Hasil Output Perhitungan SPSS <i>for Windows</i> versi 25.0 Uji Validitas dan Realibilitas	81
Lampiran 06. Hasil Output Perhitungan SPSS <i>for Windows</i> Versi 25.0 Uji Asumsi Klasik.....	85
Lampiran 07. Hasil Output Perhitungan SPSS <i>for Windows</i> Versi 25.0 Analisis Regresi Linear Berganda.....	88
Lampiran 08. Dokumentasi Penelitian.....	90
Lampiran 09. Riwayat Hidup.....	91
Lampiran 10. Pernyataan Keaslian Tulisan.....	92

