

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA *SEA  
BREEZE BAR AND RESTAURANT* DI LOVINA**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada**

**Universitas Pendidikan Ganesha**

**untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan**

**Program Sarjana Ekonomi**

**Oleh**

**Faozan Aziem**

**NIM 1417041097**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

**SINGARAJA**

**2020**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MELANGKAPI TUGAS DAN  
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK  
UJIAN SKRIPSI**

**Menyetujui**

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II,**



**Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M**  
**NIP. 198207292010122003**



**Drs. Wayan Cipta, M.M.**  
**NIP. 195912311986031019**

Skripsi oleh Faozan Aziem ini

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada tanggal 13 November 2020

Dewan Penguji,



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.  
NIP. 198207292010122003

(Ketua)



Drs. Wayan Cipta, M.M  
NIP. 195912311986031019

(Anggota)



Rahutama Atidira, S.T., M.M  
NIP. 198805032018031001

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

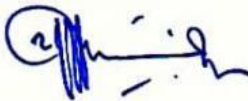
Pada:

Hari : Jumat  
Tanggal : 13 November 2020


Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



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



Komang Krisna Hervanda, S.E., M.M.  
NIP. 198309212015041001

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ekonomi



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

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Sea Breeze Bar And Restaurant* di Lovina” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim keaslian karya saya ini.

Singaraja, 28 Desember 2020

Yang Membuat Pernyataan,



  
**FAOZAN AZIEM**  
NIM. 1417041097

## PRAKATA

Puji syukur penyusun haturkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya, sehingga dapat diselesaikan skripsi dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada *Sea Breeze Bar And Restaurant di Lovina***”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana ekonomi 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 terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CPA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. selaku Koordinator Program Studi Manajemen.
5. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M selaku Pembimbing I sekaligus Pembimbing Akademik yang dengan penuh tanggung jawab, kesabaran dalam memberikan bimbingan, semangat, dan motivasi yang bermanfaat dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Drs. Wayan Cipta, M.M. selaku dosen dan Pembimbing II yang dengan segala ketulusan dan kesungguhan hati memberikan bimbingan, pengarahan, masukan dan motivasi yang bermanfaat selama penyelesaian skripsi ini.
7. Kepada Staf Dosen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan ilmu pengetahuan, saran dan motivasi dalam pelaksanaan serta penyusunan skripsi.
8. Kepada Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta semua staf yang telah membantu penulis memberikan informasi yang berkaitan tentang perkuliahan.
9. Kepada Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.



10. Pihak *Sea Breeze Bar And Restaurant* yang telah membantu dan mempermudah penulis untuk memperoleh data primer dan sekunder, sehingga dapat memperlancar penyelesaian skripsi ini.
11. Kepada orang tua tercinta H. Abdul Rahim (Bapak) dan Sarah Islamiyah Manurung (Ibu) yang dengan sabar mendidik saya, memberikan kasih sayang yang tak terhingga, doa, motivasi, nasihat, saran dan dukungan material serta dukungan-dukungan lainnya yang tak terhingga dalam menempuh pendidikan perkuliahan hingga mampu menyelesaikan pendidikan saat ini serta mampu pula menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada teman-teman dari Ikatan Keluarga Mahasiswa Sumatera Utara (IKAMSU) yang memberikan semangat, doa, dan dukungan.
13. Kepada teman-teman kelas B angkatan 2014 Jurusan Manajemen dan teman-teman dari konsentrasi Manajemen Pemasaran atas dukungan, bantuan dan informasi mengenai proses pembuatan skripsi.
14. Para teman dan sahabat, Mentary Risky Ananda yang selalu membantu dan mendukung saya dalam pengerjaan skripsi ini, Dan teman-teman yang lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu namanya, walaupun tidak membantu saya dalam pengerjaan skripsi ini, saya tetap mengucapkan terimakasih.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Singaraja, 30 Oktober 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>PRAKATA</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Pembatasan Masalah.....	4
1.4 Perumusan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	5
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	6
2.1 Deskripsi Teori.....	6
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	6
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	6
2.1.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	6
2.1.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	7
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.3 Harga.....	10
2.1.3.1 Pengertian Harga.....	10
2.1.3.2 Dimensi Harga.....	10
2.1.3.3 Indikator Harga.....	11
2.2 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2.1 Hubungan Antar Variabel.....	12



2.2.1.1 Pengaruh Simultan Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	12
2.2.1.2 Pengaruh Parsial Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	13
2.3 Kerangka Pemikiran .....	14
2.4 Hipotesis Penelitian.....	15
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>16</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	16
3.2 Rancangan Penelitian .....	16
3.3 Subjek dan Objek Penelitian .....	16
3.3.1 Subjek Penelitian.....	16
3.3.2 Objek Penelitian .....	17
3.4 Populasi dan Sampel.....	17
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	18
3.5.1 Instrumen Variabel Terikat .....	18
3.5.1.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	18
3.5.1.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	19
3.5.1.3 Pengujian Instrumen Penelitian.....	19
3.5.2 Instrumen Variabel Bebas .....	21
3.5.2.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	21
3.5.2.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	22
3.5.2.3 Pengujian Instrumen Penelitian .....	22
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data.....	24
3.7 Pengujian Hipotesis.....	28
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>30</b>
4.1 Deskripsi Data .....	30
4.2 Pengujian Asumsi Klasik .....	31
4.3 Pengujian Hipotesis.....	36
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	38
4.5 Implikasi .....	39
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>42</b>
5.1 Rangkuman.....	42
5.2 Kesimpulan.....	44

5.3 Saran .....45

**DAFTAR RUJUKAN**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>		<b>Halaman</b>
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3.1	Skala Likert.....	18
Tabel 3.2	Operasional Variabel Terikat.....	19
Tabel 3.3	Kisi-kisi Instrumen Variabel Terikat .....	19
Tabel 3.4	Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil Variabel Terikat.....	20
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas Variabel Terikat .....	21
Tabel 3.6	Operasional Variabel Bebas .....	22
Tabel 3.7	Kisi-Kisi Instrumen Variabel Bebas .....	22
Tabel 3.8	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan dan Harga .....	23
Tabel 3.9	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan dan Harga .....	24
Tabel 4.1	Hasil Uji Multikolinieritas .....	32
Tabel 4.2	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	36
Tabel 4.3	Hasil Uji F Pengaruh Secara Simultan .....	37
Tabel 4.4	Hasil Uji t Pengaruh Secara Parsial .....	39



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan .....	14
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas .....	32
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	33
Gambar 4.3 Struktur Hubungan Pengaruh $X_1$ dan $X_2$ terhadap $Y$ .....	35



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
Lampiran 1. Kuesioner Awal .....	48
Lampiran 2. Ketentuan Skor Kuesioner Awal .....	56
Lampiran 3. Data Ordinal Sampel Kecil.....	61
Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas .....	64
Lampiran 5. Data Ordinal Sampel Besar .....	67
Lampiran 6. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	73
Lampiran 7. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	74

