

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA KENTUCKY FRIED CHICKEN (KFC)
CABANG KALIMALANG**

RAHAYU TRI SEFANI

8215078050



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2012**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON CUSTOMER
SATISFACTION AT KENTUCKY FRIED CHICKEN (KFC) BRANCH OF
KALIMALANG**

RAHAYU TRI SEFANI

8215078050



**This Thesis is Prepared for One of Requirements to Obtain a Bachelor of
Economic Degree**

**BACHELOR DEGREE MANAGEMENT STUDY PROGRAM
MANAGEMENT DEPARTEMENT
FACULTY OF ECONOMY
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2012**

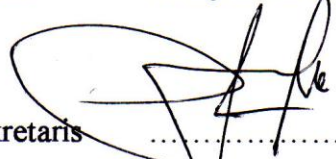
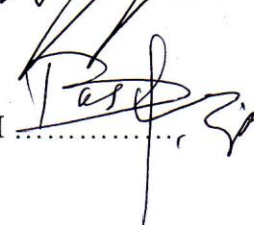
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Dra. Nurahma Hajat, M.si
NIP. 195310021985032001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dra. Umi Mardiyati, M.Si</u> NIP. 195702211985032002	Ketua		31.01.12
2. <u>Agung Kresnamurti, S.T., M.M</u> NIP. 197404162006041001	Sekretaris		31.01.12
3. <u>Setyo Ferry Wibowo, S.E., M.Si</u> NIP. 197206171999031001	Penguji Ahli		31.01.12
4. <u>Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M</u> NIP. 197206272006041001	Pembimbing I		31.01.12
5. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 196301191992032001	Pembimbing II		31.01.12

Tanggal Lulus: 29 Januari 2012

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 31 Januari 2012

Yang membuat pernyataan



Rahayu Tri Sefani

No.Reg. 8215078050

ABSTRAK

Rahayu Tri Sefani, 2012, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kentucky Fried Chicken (KFC) cabang Kalimantan. Skripsi. Jakarta. Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Secara garis besar tujuan penelitian ini adalah: 1. Untuk mengetahui analisis deskripsi tentang kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan KFC cabang Kalimantan, 2) untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan KFC cabang Kalimantan, 3) untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan KFC cabang Kalimantan, 4) untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan KFC cabang Kalimantan. Analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Penelitian dilakukan dengan teknik *purposive sampling* terhadap 125 konsumen KFC cabang Kalimantan yang makan di tempat, sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penyebaran kuisioner, yang kemudian diolah dengan SPSS 19. Hasil uji t pada variabel kualitas pelayanan adalah 4.921 dengan nilai signifikan sebesar 0.000. artinya, kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji t pada variabel harga adalah 8.149 dengan nilai signifikan sebesar 0.000. Artinya adalah harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai R^2 yang dihasilkan sebesar 0.432 atau sebesar 43,2%. Angka ini menjelaskan kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 43,2%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Rahayu Tri Sefani, 2012, The Influence Of Service Quality And Price To Customer Satisfaction At Kentucky Fried Chicken (KFC) Branch Of Kalimalang. Skripsi, Jakarta. Concentration in Marketing Management, S1 Management Study Program, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta.

Broadly speaking the purpose of this research are: 1) To determine the analytical description of the quality of service, price and customer satisfaction KFC branch of Kalimalang, 2) to determine the effect of service quality on customer satisfaction KFC branch of Kalimalang, 3) to determine the effect of price on customer satisfaction KFC branch of Kalimalang, 4) to determine the effect of service quality and price on customer satisfaction KFC branch Kalimalang. The analysis used in this study were multiple linear regression analysis. The study was conducted with a purposive sampling technique of 125 consumers who eat KFC branch Kalimalang in place, while the techniques of data collection was done by distributing questionnaires, which are then processed with SPSS 19. T test results on the variable quality of service is 4921 with a value significantly by 0000. that is, service quality has a significant influence on customer satisfaction. T test results in 8149 with the price variable is significant value for 0000. It means the price has a significant effect on customer satisfaction. The resulting R² value of 0432 or by 43.2%. This figure describes the service quality and price influence on customer satisfaction of 43.2%.

Keywords: Service Quality, Price, Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ungkapkan kepada ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan KFC Kalamalang, survei: Konsumen KFC cabang Kalamalang, Jakarta. Skripsi ini disusun oleh peneliti untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta (UNJ). Skripsi ini mungkin tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Mohammad Rizan, SE, MM selaku dosen pembimbing satu.
2. Dra. Basrah Saidani, M.Si selaku dosen pembimbing dua.
3. Dra. Nurahma Hajat, M.Si selaku Dekan Fakultas EKonomi UNJ.
4. Agung Wahyu Handaru, ST, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi UNJ.
5. Dra. Umi Mardiyati, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi UNJ.
6. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi UNJ yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan banyak ilmu serta bantuan selama perkuliahan.
7. Ayahanda Sudali Tjahja Saputra serta ibunda Hartatik yang telah memberikan cinta, motivasi, semangat dan doa restu, sehingga skripsi ini telah terselesaikan.

8. Kakak-kakak tercinta, Muhammad Yudi Ananto dan Erika Mahasmatuti yang selalu memberikan dukungan dan doa dalam mengerjakan skripsi
9. Aldi Almu Akbar yang tiada hentinya menemani di dalam suka maupun duka dalam proses awal hingga akhir skripsi ini.
10. Rekan-rekan dan senior Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi UNJ yang selalu memberikan bantuan serta memberikan semangat selama proses penelitian.
11. Sahabat-sahabat jurusan Manajemen 2007 yang telah berjuang bersama-sama dari awal kuliah sampai akhir.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, sehingga dengan hati yang lapang peneliti akan menerima saran dan kritik yang membangun dari semua pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Jakarta, Januari 2012

Peneliti