

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN KFC (*KENTUCKY FRIED
CHICKEN*) CABANG HARAPAN INDAH PADA WARGA RW016
PERUMAHAN PONDOK UNGU PERMAI BEKASI UTARA**

**MEILASARI NURPRATIWI
8135108164**



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

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA
JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2015**

***THE CORRELATION BETWEEN QUALITY OF SERVICE
AND PRICE TO CUSTOMER SATISFACTION KFC
(Kentucky Fried Chicken) OF HARAPAN INDAH
COTTAGE ON HOUSING RESIDENTS RW016 PONDOK
UNGU PERMAI BEKASI UTARA***

**MEILASARI NURPRATIWI
8135108164**



*Skripsi is written as Part Of Bachelor Degree in Education Accomplishment Of
Faculty of Economic At State University of Jakarta*

***STUDY PROGRAM OF COMMERCE EDUCATION
DEPARTEMEN OF ECONOMICS AND
ADMINISTRATION
FACULTY OF ECONOMIC
UNIVERSITY OF JAKARTA
2015***

ABSTRAK

MEILASARI NURPRATIWI. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Harga dengan Kepuasan Konsumen KFC (Kentucky Fried Chicken) Cabang Harapan Indah pada warga RW016 Perumahan Pondok Ungu Permai Bekasi Utara. Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Juni 2015.

Penelitian ini bertujuan untuk untuk mendapatkan pengetahuan yang tepat (sahih, benar, valid) dan dapat dipercaya (dapat diandalkan, reliable) tentang Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Harga dengan Kepuasan Konsumen KFC (Kentucky Fried Chicken) Cabang Harapan Indah pada warga RW016 Perumahan Pondok Ungu Permai Bekasi Utara. Penelitian ini dilaksanakan di warga RW016 Perumahan Pondok Ungu Permai, Bekasi Utara selama 4 bulan terhitung sejak Februari 2015 sampai dengan Juni 2015.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh warga RW016 Perumahan Pondok Ungu Permai, Bekasi Utara. Populasi terjangkaunya adalah warga RT001 – RT003 yang berjumlah 113 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Purposive sampling* sebanyak 100 orang.

Berdasarkan nilai koefisien determinasi (*adjusted R square*) sebesar 0,422 atau 42,2% yang artinya variabel bebas dalam penelitian ini secara bersama – sama mampu mempengaruhi perubahan kepuasan konsumen sebesar 42,2%. Berdasarkan tabel Coefficients, nilai t_{hitung} kualitas pelayanan (X_1) sebesar (5,389) > t_{tabel} (2,000) dan *Sig* (0,000) < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial hipotesis H_1 diterima dan menolak H_{01} . Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen. Berdasarkan tabel Coefficients, nilai t_{hitung} harga (X_2) sebesar (5,158) > t_{tabel} (2,000) dan *Sig* (0,002) < 0,05 sehingga keputusan yang dapat diambil adalah menerima H_2 dan menolak H_{02} . Dengan kata lain terdapat hubungan yang signifikan antara harga dengan kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil uji ANOVA atau Uji F, F_{hitung} (35,435) > F_{tabel} (3,09) artinya H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan kualitas pelayanan dan harga secara bersama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Sehingga dapat dikatakan bahwa harga kualitas pelayanan dan harga memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan konsumen.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

MEILASARI NURPRATIWI. *The Correlation Between Quality of Service and Price to Customer Satisfaction KFC (Kentucky Fried Chicken) of Harapan Indah Cottage on Housing Residents rw016 Pondok Ungu Permai Bekasi Utara.* Tata Commerce Education Studies Program, Department of Economics and Administration, Faculty of Economics, State University of Jakarta, June 2015.

This study aimed to gain the proper knowledge (valid, true, valid) and trustworthy (reliable, reliable) on the Relationship Between Service Quality and Price with Consumer Satisfaction KFC (Kentucky Fried Chicken) Branch on the Harapan Indah residents RW016 Pondok Ungu Permai North Bekasi. This research was conducted at the citizens RW016 Pondok Ungu Permai, North Bekasi for 4 months, starting from February 2015 until June 2015. The method used is survey method with the correlational approach. The population in this study are all citizens RW016 Pondok Ungu Permai, North Bekasi. Inaccessibility is the resident population RT001 - RT003 totaling 113 people. The sampling technique in this study using purposive sampling of 100 people.

Based on the value of the coefficient of determination (adjusted R-square) of 0.422 or 42.2%, which means that the independent variable in this study together - equally capable of effecting changes in consumer satisfaction by 42.2%. Based on Coefficients table, tcount quality of service (X1) of (5.389) > t table (2,000) and Sig (0,000) < 0.05 so it can be concluded that partial hypothesis H1 is accepted and refused Ho1 . This shows that there is a significant relationship between service quality and customer satisfaction. Based on Coefficients table, tcount price (X2) of (5.158) > t table (2,000) and Sig (0.002) < 0.05 so that decisions can be taken is to accept and reject Ho2 H2. In other words, there is a significant relationship between price and customer satisfaction. Based on test results or test ANOVA F, Fhitung (35.435) > F table (3.09) means that Ho is rejected so that we can conclude the quality of service and price together affects customer satisfaction. So it can be said that the price of service quality and price has a significant relationship with customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Price, Customer Satisfaction

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi

(Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus)
NIP 196712071992031001

TIM PENGUJI

| | Nama | Tanda Tangan | Tanggal |
|------------------------|--|--------------|---------|
| 1. Ketua Penguji | <u>Drs. Nurdin Hidayat, MM, M, Si</u> NIP. 196610302000121001 | | |
| 2. Sekretaris | <u>Dra. Dientje Griandini</u> NIP. 195507221982102001 | | |
| 3. Penguji Ahli | <u>Dra. Rochayati</u> 195404031985032002 | | |
| 4. Dosen Pembimbing I | <u>Dra. Nurahma Hajat, M. Si</u> NIP. 195310021985032001 | | |
| 5. Dosen Pembimbing II | <u>Dr. Corry Yohana, M.M</u> NIP. 195909181985032011 | | |

Lulus ujian skripsi tanggal

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 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, Juni 2015
Yang membuat pernyataan

Meilasari Nurpratiwi
No Reg. 8135108164

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ Sesungguhnya ilmu pengetahuan menempatkan manusia kepada kedudukan terhormat dan mulia (tinggi). Ilmu pengetahuan adalah keindahan bagi ahlinya di dunia dan di akhirat” (H.R Ar Rabbii’).

“ Hari ini anda adalah orang yang sama dengan anda di lima tahun mendatang , kecuali dua hal : orang-orang di sekeliling anda dan buku-buku yang anda baca”

**“Teruslah belajar, berusaha, dan berdoa untuk menggapainya. Jatuh berdiri lagi. Kalah mencoba lagi. Gagal Bangkit lagi.
Never give up !
Sampai Allah SWT berkata “ Waktunya Pulang”**

Kesuksesan tidak terlepas dari kerasnya usaha yang dilakukan dan banyaknya do'a yang dipanjatkan. Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada ALLAH SWT, Saya persembahkan karya kecil ini, untuk cahaya hidup, yang senantiasa ada saat suka maupun duka, selalu setia mendampingi (alm. Bapak dan ibu tercinta) yang selalu ada dalam kenangan putri tercinta. Terima kasih untuk semuanya.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur senantiasa peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT. Atas rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti diberikan kemudahan dan kesabaran serta kekuatan dalam menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Harga dengan Kepuasan Konsumen KFC (Kentucky Fried Chicken) cabang Harapan Indah pada warga RW016 Perumahan Pondok Ungu Permai Bekasi Utara" ini dengan baik.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi dan memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Program Studi Tata Niaga, EkonomidanAdministrasi, FakultasEkonomi, UniversitasNegeri Jakarta.

Dalam menyelesaikan skripsi ini peneliti mendapatkan banyak bimbingan, bantuan, saran serta dukungan moril dari berbagai pihak.Untuk itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Dra. Nurdin Hidayat, MM., M.Si selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta,
2. Dra. Tjutju Fatimah, M.Si selaku Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah membantu selama perkuliahan.
3. Dra. Nurahma Hajat M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan tenaga dalam memberikan bimbingan, arahan serta saran kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Dra. Corry Yohana, M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu dan tenaga dalam membantu peneliti, dan tanpa henti memberikan bimbingan, arahan serta saran kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ryna Parlyna, MBA selaku dosen pembimbing
6. Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Jurusan Ekonomi dan Administrasi, khususnya dosen – dosen Pendidikan Tata Niaga.
8. Teman – teman Pendidikan Tata Niaga 2010 dan 2011 yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.
9. Para Warga RW016 Perumahan Pondok Ungu Permai Bekasi Utara atas bantuan dan kesediaanya meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.
10. Kedua almarhum bapak dan ibu peneliti yang telah memberikan doa, dukungan moril maupun material semasa hidupnya kepada peneliti.
11. Kepada ibu dan bapak mertua serta suami tercinta yang telah memberikan doa serta motivasi kepada peneliti
12. Serta kepada Ibrahim zein saputro anakku tersayang yang menjadi penyemangat peneliti selama penulisan skripsi ini

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan kritik, saran dan masukan untuk perbaikan penulisan skripsi ini. Selanjutnya peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti sendiri maupun bagi pembaca.

Jakarta, Juni 2015

Peneliti