

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN MCDONALD PADA MAHASISWA  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**CITRA PRATIWI**  
**8135161708**



*Mencerdaskan &  
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri  
Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2020**

***THE INFLUENCE OF PRICE AND SERVICE QUALITY TOWARDS  
STUDENT'S CUSTOMER SATISFACTION OF MCDONALDS IN THE  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA***

**CITRA PRATIWI**  
**8135161708**



*Mencerahkan &  
Memartabatkan Bangsa*

*Thesis is Organized As One of The Requirements for Obtaining Bachelor of  
Education at Faculty of Economics State University of Jakarta*

**BUSINESS STUDIES EDUCATION PROGRAM**  
**FACULTY OF ECONOMICS**  
**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**  
**2020**

## ABSTRAK

**CITRA PRATIWI**, Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Mcdonalds pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini dilakukan di Jakarta, selama 6 bulan terhitung sejak Januari sampai dengan Juni 2020. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Mcdonalds pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Metode penelitian yang peneliti gunakan adalah metode survey, populasi yang digunakan adalah seluruh Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik *Purposive sampling* sebanyak 152 orang. Persamaan regresi yang dihasilkan  $\hat{Y} = 7,018 + 0,853 X_1 + 0,200 X_2$ . Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas dengan uji Kolmogorov-Smirnov dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 5% atau 0,05 dan menghasilkan tingkat signifikan Y bernilai sebesar 0,200. Karena tingkat signifikansi ketiga variabel tersebut > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya. Uji linieritas regresi Y atas  $X_1$ , Y atas  $X_2$  menghasilkan nilai signifikansi pada Linearity, yaitu  $0,000 < 0,05$ , sehingga disimpulkan bahwa memiliki hubungan yang linier. Selanjutnya, dilakukan uji t dan dihasilkan Y atas  $X_1$   $t_{hitung} = 8,642$   $t_{tabel} = 1,97601$  serta Y atas  $X_2$   $t_{hitung} = 2,676$  dan  $t_{tabel} = 1,97601$ . Nilai koefisien korelasi antara variabel harga ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,744 dan nilai koefisien korelasi antara variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,600. Jadi, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara harga terhadap kepuasan pelanggan, serta pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Koefisien determinasi Y atas  $X_1$  diperoleh sebesar 0,553 yang menunjukkan bahwa 55,3% variabel kepuasan pelanggan ditentukan oleh harga. Sementara itu, sisanya 44,7% dipengaruhi oleh faktor lain. Dan koefisien determinasi Y atas  $X_2$  diperoleh sebesar 0,360 yang menunjukkan bahwa 36% variabel kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas pelayanan. sementara itu, sisanya 64% dipengaruhi oleh faktor lain.

**Kata kunci:** Kepuasan Pelanggan, Harga, Kualitas Pelayanan

## **ABSTRACT**

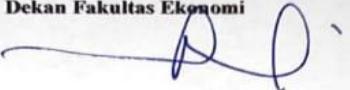
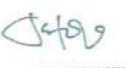
**CITRA PRATIWI, The Influence of Price and Service Quality Towards Student's Customer Satisfaction of McDonalds in the Universitas Negeri Jakarta.**

*This research was conducted in Jakarta, for 6 months of meetings from January to June 2020. The purpose of this study was to study the Effect of Price and Service Quality on Customer Satisfaction Mcdonalds at Jakarta State University Students. The research method used by researchers is a survey method, the population used is all students of Jakarta State University. The sampling technique used was Purposive sampling technique of 152 people. The resulting regression equation  $\hat{Y} = 7,018 + 0,853 X1 + 0,200 X2$ . Test requirements analysis is the normality test with the Kolmogorov-Smirnov test with a significance level ( $\alpha$ ) = 5% or 0.05 and produces a significant level. Y is worth 0.200. Because the significance level of the three variables > 0.05, it can be concluded that the data is normally distributed and can be used in further analysis. Test the linearity of Y for X1, Y for X2 produces a significance value in Linearity, which is 0,000 < 0.05, so it can be concluded that has a linear relationship. Next, a t test was carried out and Y was obtained for X1  $t_{count} = 8.642$   $t_{table} = 1.97601$  and Y for X2  $t_{count} = 2.676$  and  $t_{table} = 1.97601$ . The value of the coefficient of consideration between the price variable (X1) to customer satisfaction (Y) is 0.744 and the value of the balance coefficient between service quality variables (X2) to customer satisfaction (Y) is 0.600. So, there is a positive and significant influence between price on customer satisfaction, and a positive and significant influence between service quality on customer satisfaction. Thus, it can make a positive and significant contribution between price and quality of service to customer satisfaction. The coefficient of determination of Y over X1 is 0.553, which shows that 55.3% of customer satisfaction variables are determined by price. Meanwhile, the remaining 44.7% is governed by other factors. And the coefficient of determination of Y over X2 obtained by 0.360 which shows 36% of customer satisfaction variables are determined by the quality of service. Meanwhile, the remaining 64% is governed by other factors.*

**Keyword : Customer Satisfaction, Price, Service Quality**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab			
Dekan Fakultas Ekonomi			
 <u>Dr. Ari. Saptono, S.E., M.Pd</u> NIP. 197207152001121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Dr. Corry Yohana, M.M</u> NIP. 195909181985032011 (Ketua)		22 Agustus 2020
2	<u>Nadya Fadillah F, S.Pd, M.Pd</u> NIP. 199302202019032022 (Sekretaris)		25 Agustus 2020
3	<u>Terrylina Aryinta Monoarfa, S.E., M.M.</u> NIDN. 8854660018 (Pengujii Ahli)		23 Agustus 2020
4	<u>Nurdin Hidayat, MM., M.Si</u> NIP.196610302000121001 (Pembimbing 1)		24 Agustus 2020
5	<u>Ryna Parlyna, MBA</u> NIP.197701112008122003 (Pembimbing 2)		
Nama : Citra Pratiwi No. Registrasi : 8135161708 Program Studi : Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 19 Agustus 2020			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12  
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

F072020

## **PERNYATAAN ORISINALITAS**

### **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 dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, 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, Juli 2020

Yang membuat pernyataan



NIM. 8135161708

## LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

### LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Citra Pratiwi  
NIM : 8135161708  
Fakultas/Prodi : Ekonomi/S1 Pendidikan Bisnis  
Alamat email : peitra91@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul :

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN MCDONALDS PADA MAHASISWA UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 31 Agustus 2020  
Penulis

(Citra Pratiwi)

## **LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

Motto :

***“Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia”***

(Hadist Riwayat Ahmad, ath-Thabranī, as-Daruqutnī. Hadist ini dihasankan oleh al-Albānī dalam Shāhīhul Jāmī’ no.3289)

## **QS. ASY-SYURA : 20**

***“Barang siapa yang menghendaki keuntungan di akhirat akan Kami tambah keuntungan itu baginya dan barang siapa yang menghendaki keuntungan di dunia Kami berikan kepadanya sebagian dari keuntungan dunia dan tidak ada baginya suatu bahagia pun di akhirat”***

*Bismillahirrahmanirrahim*

Segala puji bagi Allah Subhanahu wa ta’ala atas berkat dan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Skripsi ini saya persembahkan untuk Bapak, Mama, Kaka dan teman-teman yang selalu mendukung dan turut mendoakan dalam penyusunan skripsi ini. Saya persembahkan skripsi ini untuk Bapak Nurdin Hidayat dan Mam Ryna Parlyna yang sangat berjasa dalam membimbing dan mengarahkan saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur Peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan karunia-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan McDonald pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, Peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Nurdin Hidayat, MM, M.Si selaku dosen pembimbing I sekaligus dosen pembimbing akademik yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, saran dan motivasi dalam membimbing penulisan skripsi ini.
2. Ryna Parlyna, MBA sebagai dosen pembimbing II sekaligus Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah banyak berjasa dalam memberikan ilmu, arahan, saran dan dukungan dalam membimbing penelitian ini.
3. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
5. Kedua orang tua tercinta dan kakak-kakak yang selalu mendukung, membantu, menemani dan menyayangi saya dengan tulus.
6. Teman-teman seperjuangan yang saling membantu sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
7. Sahabat-sahabat dan kerabat yang selalu ada disamping saya, rela meluangkan waktunya untuk menolong saya dan turut membantu secara tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.
8. Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta yang sudah meluangkan waktunya dalam membantu penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa, dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan kemampuan Peneliti. Oleh karena itu, saran dan kritik dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan.

Jakarta, Juli 2020

Citra Pratiwi