

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN BERKONSEP “ALL YOU
CAN EAT” HANAMASA DI JAKARTA**

LARASATI SUKMA

8135164020



*Mencerdaskan dan
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 CORRELATION BETWEEN PRODUCT QUALITY AND PRICE WITH
CUSTOMER SATISFACTION ON THE CONCEPT RESTAURANT “ALL
YOU CAN EAT” HANAMASA IN JAKARTA***

LARASATI SUKMA

8135164020



*Mencerdaskan dan
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

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2020

ABSTRAK

Larasati Sukma, Hubungan antara Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran berkonsep “*All You Can Eat*” Hanamasa di Jakarta.

Penelitian ini dilakukan di Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, selama 6 bulan terhitung sejak Januari sampai dengan Juni 2020. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas produk dan harga dengan kepuasan pelanggan restoran berkonsep “*All You Can Eat*” Hanamasa di Jakarta pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Metode penelitian yang peneliti gunakan adalah metode *survey* dengan pendekatan korelasional, populasi yang digunakan adalah seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive sampling* sebanyak 150 responden. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = 11.203 + 0,244 X_1 + 0,165 X_2$. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas dengan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan tingkat signifikan (α) = 5% atau 0,05 dan menghasilkan tingkat signifikansi Y bernilai 0.200, X1 bernilai sebesar 0.091, dan X2 bernilai 0.200, karena tingkat signifikansi ketiganya > 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya. Uji linieritas regresi Y atas X1 dan Y atas X2 menghasilkan nilai signifikansi pada *Linearty*, yaitu $0,000 < 0,05$ untuk X1 dan $0,020$ untuk X2, sehingga disimpulkan bahwa memiliki hubungan yang linier. Selanjutnya, dilakukan uji t dan dihasilkan Y atas X1 $t_{hitung}=4.656$ dan $t_{tabel} 1.655$ dan Y atas X2 $t_{hitung}=2.321$ dan $t_{tabel}=1.655$. Nilai koefisien korelasi antara variabel kualitas produk (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,360 dan nilai koefisien korelasi antara variabel harga (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0.191. jadi terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan, juga terdapat pengaruh positif dan signifikan antara harga dan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Koefisien determinasi Y atas X1 diperoleh sebesar 0,129 yang menunjukkan bahwa 12,9% variabel kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas produk. Sementara itu, sisanya 87,1% dipengaruhi oleh faktor lain. Dan koefisien determinasi Y atas X2 diperoleh sebesar 0,036 yang menunjukkan bahwa 3,6% variabel kepuasan pelanggan ditentukan oleh harga. Sementara itu, sisanya hanya 96,4% di pengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas produk, Harga

ABSTRACT

Larasati Sukma, The Correlation between Product Quality and Price with Customer Satisfaction on The Concept Restaurant “All You Can Eat” Hanamasa In Jakarta.

This research was conducted in the Faculty of Economics Student in State University of Jakarta, for 6 months, starting from January to June 2020. The purpose of this study is to determine the correlation between product quality and price and restaurant customer satisfaction with the Concept Restaurant “All You Can Eat” Hanamasa in Jakarta on students of the Faculty of Economics, State University of Jakarta. The research method used is survey method with the correlational approach, the population used are all students of the Faculty of Economics, State University of Jakarta. The sampling technique used was purposive sampling of 150 respondents. The resulting regression equation is $\hat{Y} = 11,203 + 0,244 + 0,165$. Test requirements analysis is the normality test with the Kolmogorov-Smirnov test with a significant level (α) = 5% or 0.05 and estimates significance level of Y value of 0.200, X1 value of 0.091, and X2 value of 0.200, because the significance level of all three > 0.05 it can be concluded that the data was normally distributed and could be used in next analysis. Linearity regression test of Y for X1 and Y for X2 estimates significance value on Linearity, which is 0,000 < 0.05 for X1 and 0.020 for X2, so it is concluded that it has a linear relationship. Next, a t test was carried out and yielded Y on X1 $t_{count} = 4,656$ and $t_{table} = 1,655$ and Y on X2 $t_{count} = 2,321$ and $t_{table} = 1,655$. The correlation coefficient between variable of product quality (X1) to customer satisfaction (Y) is 0.360 and the correlation coefficient between variable of price (X2) and customer satisfaction (Y) is 0.191. so there is a positive and significant effect between product quality and customer satisfaction, there is also a positive and significant effect between price and customer satisfaction. Thus, it can be concluded that there is a positive and significant effect between product quality and price on customer satisfaction. The coefficient of determination of Y on X1 obtained 0.129 which showed that 12.9% of the customer satisfaction variables were determined by product quality. Meanwhile, the remaining 87.1% is influenced by other factors. And the coefficient of determination of Y on X2 obtained by 0.036 which shows that 3.6% customer satisfaction variable is determined by price. Meanwhile, the remainder was only 96.4% influenced by other factors.

Keywords: *Customer Satisfaction, Product Quality, Price*

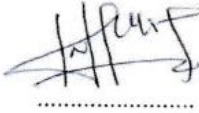
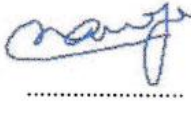
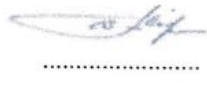

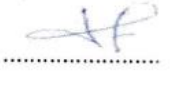
Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PenanggungJawab
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Jakarta



Dr. Ari Saptono, SE, M.Pd
NIP. 197207152001121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Drs. Nurdin Hidayat, M.M, Msi</u> NIP. 196610302000121001 (Ketua Penguji)		23 Juli 2020
2	<u>Nadya Fadillah F. S.Pd, M.Si</u> NIP. 199302202019032022 (Sekretaris)		5 Agustus 2020
3	<u>Dra. Dientje Griandini, M.Pd</u> NIP.195507221982102001 (Penguji Ahli)		23 Juli 2020
4	<u>Dra. Corry Yohana, MM</u> NIP. 195909181985032011 (Pembimbing 1)		23 Juli 2020
5	<u>Ryna Parlyna, MBA</u> NIP. 197701112008122003 (Pembimbing 2)		13 Juli 2020

Nama : Larasati Sukma
No. Registrasi : 8135164020
Program Studi : S1 Pendidikan Bisnis
Tanggal Lulus : 24 Juli 2020

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

F072020

PERNYATAAN ORSINILITAS

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 di publikasi, 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 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, 17 Juni 2020

Yang membuat pernyataan



Larasati Sukma

NIM 8135164020

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi mengenai "Hubungan antara Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restaurant berkonsep "*All You Can Eat*" Hanamasa di Jakarta"

Skripsi ini di susun sebagai salah satu persyaratan universitas untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam kesempatan ini Peneliti mengucapkan terimakasih kepada pihak pihak yang telah membantu dan membimbing peneliti selama melaksanakan penulisan skripsi ini. Terima kasih peneliti sampaikan kepada:

1. Dr. Ari Saptono, SE, M.Pd, selaku Dekan Fakultas ekonomi universitas negeri jakarta.
2. Ryna Paarlyna, MBA selaku Ketua Program Studi Pendidikan Bisnis sekaligus Dosen Pembimbing II dan Pembimbing Akademik yang telah banyak memberikan bantuan selama dalam masa perkuliahan hingga dalam proses penulisan skripsi ini.
3. Dr. Corry Yohana, MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan ilmu dan arahan serta motivasi dalam membimbing penulisan skripsi ini.
4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermafaat.

5. Seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi yang telah meluangkan waktunya untuk membantu proses pengambilan sample penelitian ini.
6. Kedua orang tua tercinta yaitu Bapak Eric Rizaldi dan Ibu Heni Mulyati serta adik laki laki saya Rahmat Julianto yang telah banyak sekali membantu saya mulai dari fisik maupun materi, mendukung dan mencintai saya dengan setulus hati.
7. Teman-teman seperjuangan di Pendidikan Bisnis 2016, juga teman-teman sebimbangan saya yang saling membantu sehingga penelitian ini bisa terselesaikan.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu Peneliti mengharapkan saran dan kritikan yang membangun agar menjadikan sebagai pembelajaran di kemudian harinya.

Jakarta 17 Juni 2020

Larasati Sukma