

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DI RESTORAN TRIO PADANG  
DI KOTA BOGOR**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON  
CUSTOMER STATISFACTION AT THE TRIO PADANG  
RESTAURANT IN BOGOR CITY***

Oleh

**SITI NURJANAH**

**61201021008868**

**SKRIPSI**



**JURUSAN MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI  
DEPOK**

**2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DI RESTORAN TRIO PADANG  
DI KOTA BOGOR**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON  
CUSTOMER SATISFACTION AT THE TRIO PADANG  
RESTAURANT IN BOGOR CITY***

**Oleh**

**SITI NURJANAH  
61201021008868**

**SKRIPSI**

Telah disahkan dan disetujui pada :

Tempat : Depok

Tanggal : 10 Juli 2025

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Jurusan**

**Dr. Hanantyo Dewanto, SP, MM**  
NIDN/NUPTK : 0427107601

**Drs. Henky Hendrawan, MM.M.Si**  
NIDN/NUPTK: 7048743644130093

Mengetahui,

**Ketua**

**Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI**

**Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S**  
NIDN/NUPTK : 2017065701

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DI RESTORAN TRIO PADANG  
DI KOTA BOGOR**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON  
CUSTOMER SATISFACTION AT THE TRIO PADANG  
RESTAURANT IN BOGOR CITY***

Oleh

**SITI NURJANAH**

**61201021008868**

**SKRIPSI**

Telah diujikan :

Tempat : Depok

Tanggal : 10 Juli 2025

**Ketua Penguji**

**Anggota Penguji**

**Jhonson Sitanggang, S.P, M.M**  
NIDN/NUPTK: 040807703

**Muhamad Aziz Winardi N, ST, MM**  
NIDN/NUPTK: 04025127704

Mengetahui.

**Ketua Jurusan Manajemen**

**Drs. Henky Hendrawan, MM.M.Si**  
NIDN/NUPTK : 7048743644130093

## **SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : SITI NURJANAH  
Nim : 61201021008868  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas pelayanan dan Harga Terhadap  
Kepuasan Pelanggan di Restoran Trio Padang Di  
Kota Bogor

Dengan ini menyatakan :

1. Hasil penelitian ini dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiarisme sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Hasil penelitian dan penulisan dan skripsi saya ini, dengan ini dialihkan hak nya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI, untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
3. Penulisan hasil penelitian ini (skripsi) telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI
4. Apabila dikemudian hari, bahwa hasil penelitian ini dan penulisan skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa :
  - a. Pencabutan gelar sarjana yang telah saya terima
  - b. Pencabutan ijazah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok 10 Juli 2025

Siti Nurjanah

Nama Lengkap : Siti Nurjanah  
Nim : 61201021008868  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas pelayanan dan Harga  
Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Trio  
Padang Di Kota Bogor

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Trio Padang, Kota Bogor. Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan penyebaran kuesioner kepada 100 responden, kemudian dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, dan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan, baik secara parsial maupun simultan. Dimensi kualitas pelayanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) serta kesesuaian harga dengan daya beli konsumen menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

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

## ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of service quality and price on customer satisfaction at Trio Padang Restaurant in Bogor City. A descriptive quantitative method was used, with questionnaires distributed to 100 respondents. The questionnaires were then analyzed using validity, reliability, classical assumptions, and multiple linear regression using SPSS. The results indicate that service quality and price have a positive and significant effect on customer satisfaction, both partially and simultaneously. The dimensions of service quality (tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) and the appropriateness of price to consumer purchasing power are important factors in creating customer satisfaction and loyalty.*

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

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Trio Padang Di Kota Bogor” Laporan Skripsi ini dibuat untuk memenuhi Tugas Akhir Semester VIII. Penulis menyampaikan Banyak Terima Kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Laporan Skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung kepada:

1. Bapak Mildy Rifa’I SE. Selaku ketua yayasan Nusa Jaya Depok,atas dukungan dan arahan yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini menjadi pengalaman yang berharga dalam pengembangan ilmu dan keterampilan saya.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid,M.S. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gici (STIE GICI), Terima Kasih atas bimbingan dan arahan serta dukungan yang telah diberikan kepada saya dan seluruh mahasiswa dalam menempuh pendidikan,termasuk dalam pelaksanaan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Henky Hendrawan, MM.,M.Si. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Bisnis S-1 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI (STIE GICI),Terima kasih atas bimbingan dan dukungan akademik selama masa studi, termasuk dalam pelaksanaan skripsi ini.
4. Bapak. Dr. Hanantyoko Dewanto. SP.MM. Selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan arahan dan nasihat serta evaluasi terhadap laporan skripsi hingga penulisan skripsi ini selesai.
5. Bapak Asep Selaku Manager Restoran Trio Masakan Padang Bogor yang telah memberikan izin dalam melakukan Penelitian Tugas Akhir Semester VIII ini.
6. Seluruh Staf dan karyawan Restoran Trio Masakan Padang Bogor yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
7. Teman teman Manajemen Bisnis Angkatan 2021 yang telah menjadi bagian dari perjalanan ini kebersamaan, dukungan serta semangat yang kalian berikan selama masa perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini terima kasih atas

kerja sama dan motivasi serta momen-momen kebersamaan yang membuat setiap tantangan terasa lebih ringan.

8. Suami tercinta Muhamad Rizky Yasulhaq, terima kasih atas kesabaran, dorongan, do'a, waktu, tenaga serta kasih sayang yang selalu diberikan selama saya menyusun skripsi ini semoga keberhasilan ini juga menjadi kebanggan untuk kita berdua.
9. Orangtua tercinta, yang tiada henti memberikan do'a serta dukungan kepada penulis sehinggalah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki. Segala bentuk kritik dan saran akan dengan senang hati diterima dan diharapkan dapat membantu dalam penulisan laporan ini.

Depok, 10 Juli 2025

Siti Nurjanah

## DAFTAR ISI

	Halaman
Lembar Judul Skripsi .....	i
Lembar Pengesahan Skripsi .....	ii
Lembar Pengujian Skripsi .....	iii
Lembar Pernyataan.....	iv
Lembar Abstrak.....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel .....	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran .....	xii
<b>BAB I LATAR BELAKANG .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Rumusan Masalah .....	2
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	3
1.5.1 Maksud Penelitian .....	3
1.5.2 Tujuan Penelitian .....	3
1.6 Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	5
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	5
2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan : .....	5
2.2 Harga.....	7
2.3 Kepuasan Pelanggan .....	8
2.5 Penelitian Terdahulu .....	10
2.6 Kerangka Pemikiran.....	12
2.7 Pengajuan Hipotesis .....	13
<b>BAB III METEDOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>15</b>
3.1 Desain dan Jenis Penelitian.....	15
3.2 Objek, Jadwal, dan Lokasi Penelitian .....	15
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian .....	16
3.4 Populasi dan Sampel .....	16
3.5 Operasional Variabel.....	17
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	19
3.6.1. Kuesioner/angket.....	19
3.6.2. Observasi.....	19
3.7 Analisis Data .....	20
1.7.1 Skala Angka Penafsiran .....	20
3.7.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	21
3.7.3 Uji Kualitas Data.....	22
3.7.4 Uji Asumsi Klasik.....	24



3.7.5 Uji Hipotesis .....	26
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>30</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	30
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	30
4.1.2 Indeks Jawaban Responden.....	34
4.1.3 Uji Validitas .....	42
4.1.4 Uji Reliabilitas .....	45
4.1.5 Uji Asumsi Klasik.....	45
4.1.6 Uji Hipotesis Statistik. ....	52
4.2 Pembahasan dan Interpretasi Hasil Penelitian.....	55
4.2.1 Pembahasan Hasil Penelitian .....	55
4.2.2 Interpretasi Hasil Penelitian .....	57
<b>BAB V Kesimpulan dan Saran .....</b>	<b>59</b>
5.1 Kesimpulan .....	59
5.2 Saran Penelitian.....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>64</b>
Lampiran 1 Teks Kuisisioner Responden.....	64
Lampiran 2 Hasil Data SPSS .....	68
Lampiran 3 Daftar Riwayat Hidup.....	76
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian.....	77
Lampiran 5 Data Hasil Cek Plagiasi .....	78
Lampiran 6 Kartu Bimbingan .....	79
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian.....	80

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2 5 Penelitian Tedahulu.....	10
Tabel 3. 1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	15
Tabel 3. 5 Operasional Variabel.....	17
Tabel 4 1 Responden Berdasarkan Usia.....	31
Tabel 4 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin. ....	32
Tabel 4 3 Responden Berdasarkan Latar Pendidikan Terakhir.....	32
Tabel 4 4 Reponden Berdasarkan Profesi .....	33
Tabel 4 5 Responden berdasarkan pengeluaran .....	34
Tabel 4 6 Indeks Jawaban Responden variabel Kualitas Pelayanan.....	35
Tabel 4 7 Indeks Jawaban Responden variabel Harga.....	37
Tabel 4 8 Indeks Jawaban Responden variabel Kepuasan Pelanggan .....	39
Tabel 4 9 Uji Validitas Terhadap Indikator Variabel Kualitas Pelayanan.....	42
Tabel 4 10 Uji Validitas Terhadap Indikator Variabel Harga.....	43
Tabel 4 11 Uji Validitas Terhadap Indikator Variabel kepuasan pelanggan .....	43
Tabel 4 12 Hasil Uji Reliabilitas .....	45
Tabel 4 13 Uji Kolmogorov – Smirnov .....	47
Tabel 4 14 Uji Multikolineritas.....	48
Tabel 4 15 Pembentukan persamaan regresi .....	49
Tabel 4 16 Koefisien Determinasi.....	50
Tabel 4 17 Korelasi antar variabel .....	51
Tabel 4 18 (Uji T) .....	52
Tabel 4 19 Uji Simultan ( UJI F ) .....	53
Tabel 4 20 Hasil Pengaruh Dominan .....	55

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	13
Gambar 2.1 Rerata Variabel Penelitian.....	41
Gambar 3.1 Histogram.....	46
Gambar 4.1 Scatterplot Uji Heteroskedasitisita.....	47

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Teks Kuisisioner Responden .....	64
Lampiran 2 Hasil Data SPSS .....	68
Lampiran 3 Daftar Riwayat Hidup .....	46
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian .....	47
Lampiran 5 Data Hasil Cek Plagiasi .....	47
Lampiran 6 Kartu Bimbingan .....	47
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian .....	47