

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA KONSUMEN
MIE GACOAN DI CABANG MARGONDA DEPOK)**

***THE EFFECT OF PRICE AND SERVICE QUALITY (A CASE
STUDY OF MIE GACOAN CONSUMERS AT
THE MARGONDA, DEPOK BRANCH)***

Oleh
Elvira Citra Syahrani
61201022009068

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI**

2026

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA
KONSUMEN MIE GACOAN DI CABANG MARGONDA
DEPOK)**

***THE EFFECT OF PRICE AND SERVICE QUALITY (A CASE
STUDY OF MIE GACOAN CONSUMERS AT
THE MARGONDA, DEPOK BRANCH)***

**Oleh
Elvira Citra Syahrani
61201022009068**

SKRIPSI

Telah Disahkan dan Disetujui Pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 10 Juli 2026

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan Manajemen

**Ricky Rizkie, SE,MM
NUPTK : 594175465513002**

**Drs, Henky Hendrawan,MM,M,Si
NUPTK : 7048743644130093**

Mengetahui,

Ketua

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

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

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA
KONSUMEN MIE GACOAN DI CABANG MARGONDA
DEPOK)**

**THE EFFECT OF PRICE AND SERVICE QUALITY (A CASE
STUDY OF MIE GACOAN CONSUMERS AT
THE MARGONDA, DEPOK BRANCH)**

**Oleh
Elvira Citra Syahrani
61201022009068**

SKRIPSI

Telah Diujikan Pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 10 Juli 2026

Ketua Penguji

Anggota Penguji

**Sandi Noorzaman, S.Si,MM
NUPTK : 6459755656130103**

**Muhammad Aziz Winardi, ST,MM
NUPTK: 5557755656137053**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

**Drs. Henky Hendrawan, M.M, M.Si
NUPTK : 7048743644130093**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Elvira Citra Syahrani

NIM : 61201022009068

Judul Skripsi : Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan
(Studi kasus pada konsumen Mie Gacoan Di Cabang Margonda Depok)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya susun merupakan hasil karya ilmiah yang dibuat secara mandiri berdasarkan pemikiran, analisis, serta penelitian yang saya lakukan sendiri dan telah melalui proses pemeriksaan plagiarisme sesuai ketentuan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Seluruh hasil penelitian dan penulisan dalam skripsi ini saya serahkan hak pemanfaatannya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk kepentingan akademik, pengembangan ilmu pengetahuan, serta penggunaan lain yang berkaitan dengan institusi.
3. Proses penyusunan skripsi ini telah dilaksanakan dengan mengikuti pedoman penulisan ilmiah dan aturan akademik yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kesamaan substansi atau indikasi plagiarisme terhadap karya ilmiah pihak lain, maka saya bersedia menerima konsekuensi akademik sesuai ketentuan yang berlaku, berupa:
 - a. Pencabutan gelar sarjana yang telah diberikan kepada saya.
 - b. Penarikan kembali ijazah sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan sebenar-benarnya tanpa adanya tekanan dari pihak mana pun untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 10 Juli 2026

Elvira Citra Syahrani

SURAT PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAAN BUATAN (AI)

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Elvira Citra Syahrani

NIM : 61201022009068

Judul Skripsi : Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan
(Studi kasus pada konsumen Mie Gacoan di Cabang Margoda Depok)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Dalam penulisan hasil karya ilmiah saya, saya dibantu dengan menggunakan Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI).
2. Aplikasi Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI) yang saya pergunakan adalah: ChatGPT
3. Dalam penulisan karya ilmiah ini, saya TIDAK menerapkan SALIN-TEMPEL (copy paste) hasil Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI) kedalam tulisan saya.
4. Seluruh isi, analisa, argumen, data dan kesimpulan yang terdapat dalam karya ilmiah saya, merupakan hasil pemahaman, kajian, dan tanggung jawab penulis secara penuh. Tidak ada bagian dari penulisan ini yang dihasilkan sepenuhnya oleh Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI) tanpa pengawasan, pemrosesan, atau evaluasi ulang oleh penulis.
5. Apabila dikemudian hari, terdapat pelanggaran terhadap prinsip etika akademik, termasuk penggunaan Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI) secara tidak tepat yang merupakan bentuk ketidakjujuran ilmiah, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 10 Juli 2026

Elvira Citra Syahrani

Nama Lengkap : Elvira Citra Syahrani
NIM : 61201022009068
Judul Skripsi : Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Konsumen Mie Gacoan Di Cabang Margonda Depok)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Mie Gacoan di Kota Depok. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden pelanggan Mie Gacoan di Kota Depok. Teknik pengambilan sampel menggunakan incidental sampling. Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persamaan regresi linear berganda yang diperoleh yaitu $Y = 9,480 + 0,267X_1 + 0,200X_2$. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel harga memiliki nilai t hitung sebesar 9,935 lebih besar dari t tabel 1,984 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t hitung sebesar 9,794 lebih besar dari t tabel 1,984 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 81,245 lebih besar dari Ftabel 3,09 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, yang berarti harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,618 menunjukkan bahwa harga dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan kepuasan pelanggan sebesar 61,8%, sedangkan sisanya sebesar 38,2% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Variabel harga merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan pelanggan dengan nilai Standardized Coefficients Beta sebesar 0,629.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Mie Gacoan.

Full Name : Elvira Citra Syahrani
NIM : 61201022009068
Thesis Title : The Effect Of Price And Service Quality (A
Case Study Of Mie Gacoan Consumers At
The Margonda, Depok Branch)

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of price and service quality on customer satisfaction at Mie Gacoan in Depok City. This research employed a quantitative method, with data collected through questionnaires distributed to 100 customers of Mie Gacoan in Depok City. The sampling technique used was incidental sampling. Data were analyzed using validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, t-tests, F-tests, and the coefficient of determination with the assistance of the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) program. The results showed that the multiple linear regression equation obtained was $Y = 9.480 + 0.267X_1 + 0.200X_2$. The t-test results indicated that the price variable had a t-value of 9.935, which was greater than the t-table value of 1.984, with a significance value of $0.000 < 0.05$, indicating that price has a positive and significant effect on customer satisfaction. The service quality variable had a t-value of 9.794, which was greater than the t-table value of 1.984, with a significance value of $0.000 < 0.05$, indicating that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. The F-test results showed that the F-value was 81.245, which was greater than the F-table value of 3.09, with a significance value of $0.000 < 0.05$, indicating that price and service quality simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction. The Adjusted R Square value of 0.618 indicates that price and service quality are able to explain 61.8% of customer satisfaction, while the remaining 38.2% is influenced by other variables outside the scope of this study. The price variable was found to be the most dominant factor affecting customer satisfaction, with a Standardized Coefficient Beta value of 0.629.

Keywords: Price, Service Quality, Customer Satisfaction, Mie Gacoan.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, karunia, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan dan kemajuan seperti saat ini.

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Konsumen Mie Gacoan Di Kota Depok) ” disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen di GICI Business School.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan penyelesaiannya tidak terlepas dari bantuan, arahan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan kontribusi, baik secara langsung maupun tidak langsung selama proses penyusunan skripsi ini, dengan penuh rasa hormat penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Teruntuk ayahandaku tersayang, Alm. Ihwal Sahroni yang selalu mengusahakan semua hal untukku dan menjadi garda terdepan dalam membela hidup ku. *This is for you* pak, aku berhasil menyelesaikan tahap perkuliahan ini sesuai dengan harapan mu walau ditengah perjalanan Allah SWT lebih sayang kepadamu. Semoga setiap doa yang ku panjatkan sampai kepadamu sebagai peluk yang tak sempat ku berikan. Dan semoga, Allah SWT menempatkanmu di tempat terbaik, sebagaimana engkau pernah menjadi tempat terbaik bagiku.
2. Ibunda tercinta Nuryanah sosok perempuan tangguh yang tidak pernah mengenal lelah. Terima kasih telah menjadi alasan utama untukku bisa bertahan hingga saat ini. Terimakasih atas segala motivasi, semangat dan kasih sayang yang tiada henti untuk putri kecilmu, semoga segala hal baik selalu menyertai

mu wahai wanita hebat dalam hidupku.

3. Kepada kakak Laki-Laki saya Niko Nur Ikhwan terima kasih atas semangat dan dukungan yang diberikan kepada penulis, terima kasih sudah berjuang menggantikan peran seorang ayah kepada adik kecil nya dan menjadi sandaran ketika semua terasa berat, semoga dimanapun kamu berada hal baik menyertai.
4. Bapak Mildy Rifa'i, SE selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang senantiasa berkomitmen dalam pengembangan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
5. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, MS selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah memimpin dan mengelola institusi pendidikan dengan baik.
6. Bapak Eko Yuliawan, SE, M.Si , Selaku Wakil Ketua Bidang Akademik STIE GICI Business School
7. Bapak Drs. Henky Hendrawan, MM., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berupaya meningkatkan kualitas program studi hingga memperoleh akreditasi yang baik.
8. Bapak Ricky Rizkie, SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, serta bimbingan dengan penuh kesabaran selama proses penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh dosen Program Studi Manajemen STIE GICI Business School yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, dan pembelajaran selama masa perkuliahan.
10. Seluruh staf dan karyawan STIE GICI Business School yang telah memberikan pelayanan baik kepada penulis dengan sepenuh hati.
11. Kepada Cindi Kartika, Nurhalimah Yuliyanti Rara Jovanca, Devy Febriyanti, dan Rizky Novianti sebagai teman seperjuangan, terima kasih atas dukungan dan rasa kebersamaan selama perkuliahan ini semoga dimana pun kalian berada segala hal baik menyertai.
12. *Last but not least*, anak perempuan terakhir dan harapan orang tuanya, Elvira Citra Syahrani. Ya, diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya untuk diri

sendiri yang telah diam-diam berjuang tanpa henti. Terima kasih telah bekerja keras dan bertahan sejauh ini. Untuk setiap malam yang dihabiskan dalam kelelahan, setiap pagi yang disambut dengan kekhawatiran, namun tetap dijalani dan berhasil dilalui. Terima kasih kepada hati yang tetap ikhlas, meski banyak hal yang terjadi di luar prediksi. Terima kasih kepada jiwa yang tetap kuat, meski berkali-kali hampir menyerah karena kondisi. Terima kasih kepada raga yang terus melangkah, meski lelah menghadapi tekanan tapi tetap diperjuangkan. Teruslah belajar dan mensyukuri nikmat yang Tuhan berikan. Tetap semangat untuk terus berusaha, berbahagialah dimanapun kamu berada. Penulis berdoa agar langkah kecilmu selalu diperkuat, dikelilingi orang-orang baik dan hebat, serta mimpimu satu persatu akan terjawab. Aamiin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan karya ilmiah ini di masa mendatang. Harapannya, skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menjadi tambahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Depok, 10 Juli 2026

Penulis

Elvira Citra Syahrani
61201022009068

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL SKRIPSI.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
SURAT PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAAN BUATAN (AI).....	v
ABSTRAK.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Pembatas Masalah	6
1.4 Perumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian	8
1.7 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Landasan Teori	10
2.1.1 Manajemen Pemasaran	10
2.1.2 Definisi Harga.....	11
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	15
2.2. Penelitian terdahulu	19
2.3 Kerangka Konseptual	23
2.4 Hipotesis.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	25
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	25
3.2 Jenis Penelitian	25
3.3 Populasi dan Sampel	26
3.3.1 Populasi.....	26
3.3.2 Sampel	27
3.4 Teknik Pengumpulan data	29
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	30
3.5.1 Variabel Bebas	30

3.5.2 Variabel Terikat	32
3.6 Teknik Analisa Data.....	34
3.6.1 Skala dan Angka Penafsiran	35
3.6.2 Persamaan Regresi	36
3.6.3 Uji Kualitas Data	37
3.6.4 Uji Asumsi Klasik.....	40
3.6.5 Uji Hipotesis	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	76
DAFTAR PUSTAKA	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Perbandingan Harga Pesaing	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3. 1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	25
Tabel 3. 2 Penduduk Kota Depok	27
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel	33
Tabel 3. 4 Angka Penafsiran	36
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	48
Tabel 4. 2 Usia Responden	48
Tabel 4. 3 Tingkat Pendidikan	49
Tabel 4. 4 Pendapatan	50
Tabel 4. 5 Pekerjaan	50
Tabel 4. 6 Tanggapan responden atas variabel harga	51
Tabel 4. 7 Tanggapan responden atas variabel kualitas pelayanan	52
Tabel 4. 8 Tanggapan responden atas variabel kepuasan pelanggan	53
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel (X1) Harga	55
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel (X2) Kualitas Pelayanan	56
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel (Y) Kepuasan Pelanggan	58
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas	60
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas	66
Tabel 4. 14 Hasil Uji Persamaan Linier Berganda	68
Tabel 4. 15 Hasil Uji Parsial	69
Tabel 4. 16 Hasil Uji Simultan	71
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	72
Tabel 4. 18 Hasil Uji Pengaruh Dominan	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Nilai Penjualan Tertinggi Di Indonesia	2
Gambar 1. 2 Ulasan Google Reviews Gacoan Margonda Depok	5
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Keterangan LPPM	84
Lampiran 2. Kuesioner.....	85
Lampiran 3. Tabulasi Data	90
Lampiran 4. Hasil Output SPSS.....	91
Lampiran 5 Kartu Bimbingan	97
Lampiran 6 Hasil Turnitin.....	98
Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup.....	99
Lampiran 8. Tabel r, F dan T.....	100