

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN SHABU HACHI
DEPOK**

***THE INFLUENCE OF PRICE AND SERVICE QUALITY ON
COSTUMER STATISFACTION AT SHABU HACHI DEPOK***

Oleh

Insania Moza Ananda

61201021009038

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI**

2025

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN SHABU HACHI
DEPOK**

***THE INFLUENCE OF PRICE AND SERVICE QUALITY ON
COSTUMER STATISFACTION AT SHABU HACHI DEPOK***

**Oleh :
INSANIA MOZA ANANDA
61201021009038**

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada :

Tempat : Depok

Tanggal : 10 Juli 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan Manajemen

Muhammad Aziz Winardi, ST, MM.
NIDN : 0425127704.

Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si
NIDN : 0416076506

Mengetahui,

Ketua sekolah tinggi ilmu ekonomi GICI

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

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN SHABU HACHI
DEPOK**

***THE INFLUENCE OF PRICE AND SERVICE QUALITY ON
COSTUMER STATISFACTION AT SHABU HACHI DEPOK***

**Oleh :
INSANIA MOZA ANANDA
61201021009038**

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada :

Tempat : Depok

Tanggal : 10 Juli 2025

Ketua Penguji

Anggota Penguji

Aldy Friyatna Dira, SE, MM.
NIDN : 0404119201

Judianto Tjahjo Nugroho, ST, MM
NIDN : 0416076506

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si
NIDN : 2017065701

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : INSANIA MOZA ANANDA

NIM : 61201021009038

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa :

Skripsi saya yang berjudul Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Shabu Hachi Depok merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain.

Memberikan ijin hak bebas Royalti Non Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan dan mengalihfromatkan mengelola, mendistribusikan, dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan penulis.

Dengan demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 10 juli 2025

INSANIA MOZA ANANDA
61201021009038

Nama lengkap : Insania Moza Ananda
NIM : 61201021009038
Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Shabu Hachi Depok

ABSTRAK

Industri kuliner yang semakin berkembang menuntut restoran untuk mampu menjaga kepuasan pelanggan di tengah persaingan yang ketat. Salah satunya adalah Shabu Hachi Depok, restoran all you can eat yang menyasar segmen menengah ke atas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada 99 responden yang pernah berkunjung ke Shabu Hachi Depok. Data di analisis menggunakan regresi linear berganda. Sebelum analisis, data telah diuji kelayakannya melalui uji asumsi klasik.

Berdasarkan hasil uji F nilai Fhitung 143,079 dengan nilai signifikansi $<0,05$ Hasil penelitian menunjukan bahwa baik harga maupun kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial variabel harga dengan nilai thitung sebesar 10,531 dengan nilai signifikansi $<0,001$ dan variabel Kualitas Pelayanan dengan nilai thitung 11,815 dengan nilai signifikansi $<0,001$ hal tersebut terbukti bahwa kedua variabel berkontribusi secara nyata, keduanya juga menunjukan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, sebesar 74,5% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh harga dan kualitas pelayanan yang ditawarkan. Temuan ini memperlihatkan bahwa peneglolaan harga yang tepat dan pelayanan yang konsisten menjadi dua faktor penting dalam menciptakan pengalaman makan yang memuaskan.

Kata kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Shabu Hachi Depok, Restoran All You Can Eat

Nama lengkap : Insania Moza Ananda
NIM : 61201021009038
Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan
Pelanggan Shabu Hachi Depok

ABSTRACT

The rapidly growing culinary industry requires restaurants to maintain customer satisfaction amidst intense competition. One such example is Shabu Hachi Depok, an all you-can-eat restaurant targeting the middle to upper class segment. This study aims to examine the extent to which price and service quality influence costumer satitsfaction. a quantitative approach was employed by distributing approach was employed by distributing questionnaires to 99 respondents who had dined at Shabu Hachi Depok. The data were analyzed using multiple linear regression. Prior to analysis, classical assumption tests were conducted to ensure data reliability.

The results indicate that both price and service quality significantly influence costume statisfactioon. Based on the F test result, the calculated Fvalue is 143.079 with a significance level of less than 0,05. This indicate that both price and service quality simultaneously have a significant influence on costumer satisfaction. Partially, the price variable shows a calculated t-value of 10.531 with a significance level below 0,001, while the service quality variabel shows a tvalue 0f 11,815, also with a significance level below 0.001. these findings confirm that both variables contribute significantly to costumer satisfaction. Furthermore, 74,6% of the variation in costumer satisfaction can be explainedby price and service quality. These findings suggest that proper price management and consistent service delivery are ke factors in creating a satisfying dining exprince.

Keywords : Price, Service Quality, Costumer Satisfaction, Shabu Hachi Depok, All you can eat Restaurant

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Shabu Hachi Depok ” dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Jurusan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilannya tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala hormat dan rasa terima kasih yang mendalam, penulis ingin menyampaikan apresiasi kepada:

1. Bapak Aziz Winardi yang telah memberikan arahan, kritik, serta masukan yang sangat berarti dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Seluruh Dosen di Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI atas ilmu dan wawasan yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
3. Ayah Syamsul Ali dan Ibu Wahyuni Handro yang telah memberikan cinta, doa, serta dukungan materi yang tidak pernah berhenti sejak awal hingga saat ini. Kalian adalah sumber kekuatan dan semangat bagi hidup penulis. Setiap langkah saya adalah buah dan kasih sayang dari perjuangan kalian. Semoga Allah SWT membalas kebaikan ayah dan ibu dengan kesehatan, panjang umur, dan keberkahan yang tiada henti
4. Ibu Trin Handayani atas doa yang tak pernah terputus, seta cinta yang tulus. Meski tidak selalu hadir dalam bentuk materi, kehadiran ibu dalam setiap langkah dan doa penulis tetap menjadi kekuatan yang besar dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas kebaikan ibu dengan kesehatan, panjang umur, dan keberkahan yang tiada henti
5. Kepada Zahra, Zahira, Qirani terima kasih telah menjadi bagian dari proses ini, meskipun sering membuat penulis kesal di tengah stress skripsi, tapi justru lewat

canda, suara berisik kalian, dan cara kalian yang tidak pernah berubah, penulis tetap merasa tidak sendirian. Terimakasih sudah menjadi adik yang kadang menyebalkan, tapi akan selalu penulis sayang, kalian adalah kekuatan penulis.

6. Tante Bd. Putri Suryani terimakasih atas segala dukungan, bantuan, dan arahan yang begitu berarti selama proses ini. Terima kasih karena selalu percaya pada kemampuan penulis dan mendampingi dalam proses sulit. Doa dan kebaikan tante menjadi bagian besar dari terselesaikannya skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu memberikan tante kesehatan, panjang umur, dan keberkahan tiada henti.
7. Ueno Family terimakasih telah menjadi salah satu sumber hiburan dan semangat penulis menyelesaikan skripsi ini. Melalui konten yang hangat dan menyenangkan dari Natsuki, Ritsuki, Mama Mega, dan Pak Bambang, secara tidak langsung membantu saya melewati hari hari yang melelahkan. Selain itu, kalimat sederhana “tolong hidup lebih lama” menjadi pengingat lembut yang saya pegang kuat. Semoga Allah SWT memberikan kalian kesehatan, panjang umur, dan keberkahan tiada henti.
8. Seseorang yang saya sayangi, yang namanya tidak dapat disebutkan, namun telah memberikan kontribusi dalam penyelesaian penelitian ini, terima kasih karna telah banyak membantu saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu memberikan kamu kesehatan, panjang umur, dan keberkahan tiada henti.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta dapat menjadi referensi dalam penelitian yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan dalam industri kuliner.

Depok, 03 Maret 2025

Insania Moza Ananda
61201021009038

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGUJIAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi masalah	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	7
1.5.1 Maksud Penelitian	7
1.5.2 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan	7
 BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	 9
2.1 Manajemen Pemasaran.....	9
2.2 Harga.....	10
2.2.1 Pengertian Harga	10
2.2.2 Tujuan Penetapan Harga	11
2.2.3 Metode Penetapan Harga	13
2.2.4 Indikator Harga	13
2.3 Kualitas Pelayanan	14
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan	15
2.3.3 Meningkatkan Kualitas Pelayanan	16
2.4 Kepuasan Pelanggan	18
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	18
2.4.2 Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan	18
2.4.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	19
2.5 Penelitian Terdahulu	20
2.6 Kerangka Pemikiran.....	21

2.7 Pengajuan Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Desain dan Jenis Penelitian	24
3.2 Objek, Jadwal dan Lokasi Penelitian	24
3.3 Jenis dan Sumber data	24
3.4 Populasi dan Sampel	24
3.5 Operasional Variabel	26
3.6 Metode pengumpulan data	26
3.7 Metode analisis data	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Hasil Penelitian	35
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	35
4.1.2 Karakteristik Responden	36
4.1.3 Tanggapan Responden	39
4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data	41
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	43
4.1.6 Hasil Uji Hipotesis	45
4.2 Pembahasan dan Interpretasi Hasil	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	51
5.1 Kesimpulan	51
5.2 Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	55

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.2	Operasional Variabel	26
Tabel 3.3	Angka Penafsiran	28
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	36
Tabel 4.2	Usia Responden	37
Tabel 4.3	Penghasilan Perbulan	37
Tabel 4.4	Frekuensi Kunjungan	38
Tabel 4.5	Tanggapan responden atas variabel harga	39
Tabel 4.6	Tanggapan Responden atas Variabel Kualitas Pelayanan	40
Tabel 4.7	Tanggapan Responden atas Kepuasan Pelanggan	41
Tabel 4.8	Uji Validitas Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan	40
Tabel 4. 9	Uji Realiabel	40
Tabel 4.10	Uji normalitas	43
Tabel 4.11	Hasil uji Multikolinearitas	44
Tabel 4.12	Uji Heterokedastitas	45
Tabel 4.13	Uji analisis regresi berganda.....	45
Tabel 4.14	Hasil uji simultan	46
Tabel 4.15	Hasil uji t.....	47
Tabel 4.16	Hasil uji Koefisien Determinasi	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Daftar Harga Shabu Hachi.....	2
Gambar 1.2	Ulasan Restoran Shabu Hachi	3
Gambar 2.1	Kerangka Penelitian	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat keterangan Perusahaan	51
Lampiran 2. Pra Kuesioner	52
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	53
Lampiran 4. Tabulasi Data Kuesioner	61
Lampiran 5. Output SPSS	65
Lampiran 6. Kartu Bimbingan	69

