



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA PRODUK, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RESTORAN DON'S BURGER DI BEKASI**

Oleh:

Nama: Dimas Rudy Nur Arif

NIM: 28130488

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Management

Konsentrasi Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

September 2017

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA PRODUK, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RESTORAN

DON'S BURGER DI BEKASI

Diajukan Oleh:

Nama: Dimas Rudy Nur Arif

NIM: 28130488

Jakarta, 25 September 2017

Disetujui Oleh :

Pembimbing

(Prof. Dr. Husein Umar, MM., M.B.A.)

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2017

ABSTRAK

Dimas Rudy Nur Arif / 28130488 / 2017 / Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Produk, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Retoran Don's Burger di kota Bekasi / **Prof. Dr. Husein Umar, MM., M.B.A.**

Kemajuan dibidang kuliner saat ini sangatlah pesat, terutama di bidang makanan cepat saji, yang bisa di kenal dengan fastfood menjadi salah satu jenis makanan yang banyak diminati konsumen saat ini, dengan demikian peluang bisnis makanan cepat saji sangatlah berkembang khususnya di Indonesia, banyak restoran cepat saji yang berdiri, sekarang ini ada beberapa *brand* baru yang masuk, dan masyarakat Indonesia suka dengan sesuatu yang baru sehingga selalu mencoba produk-produk baru. Dengan begitu timbulah persaingan antar produk atau jasa yang bersaing dalam satu pasar, semakin banyak dan beragam akibat keterbukaan pasar, sehingga terjadi persaingan antar produsen untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen, dan memberikan kepuasan kepada pelanggan secara maksimal, Untuk itu perusahaan harus mampu menciptakan kepuasan pelanggan dengan cara menerapkan kualitas layanan, harga produk, dan promosi, terhadap kepuasan Pelanggan.

Terdapat 5 dimensi untuk mengukur variable Kualitas layanan yaitu Bukti Fisik, Kepedulian, Kehandalan, Daya Tanggap dan Jaminan. Untuk Harga Produk terdapat 2 dimensi yaitu Harga dan strategi Harga. Untuk Promosi terdapat 3 dimensi yaitu, Periklanan, penjualan personal dan Promosi Penjualan. Sedangkan untuk Kepuasan Pelanggan terdapat 4 dimensi yaitu Kepuasan Pelanggan Secara Keseluruhan, Respon yang efektif, Nilai Keuntungan serta Pemenuhan Perubahan dan Kebutuhan Baru.

Metode penelitian yang dilakukan adalah purposive sampling dengan mengumpulkan data melalui kuesoner dengan menyebarkan kepada 100 responden yang merupakan Pelanggan yang sudah pernah mengkonsumsi produk Don's Burger di kota Bekasi. Alat ukur dalam penelitian adalah uji validitas, uji reabilitas, presentasi, skala likert, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda. Alat bantu digunakan adalah SPSS 23.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak adalah wanita dengan rentang usia 18 - 25 tahun, dan berstatus sebagai pelajar/mahasiswa. Berdasarkan analisis regresi linear berganda didapat hasil bahwa ada pengaruh signifikan dari kualitas layanan dan harga produk terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan tidak ada pengaruh yang signifikan dari promosi terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa secara keseluruhan ada pengaruh signifikan dari kualitas layanan dan harga produk terhadap kepuasan pelanggan, dengan presentasi rata-rata kualitas layanan dan harga produk baik, sedangkan untuk promosi tidak memiliki pengaruh yang signifikan tetapi memiliki presentasi rata-rata yang baik yang artinya konsumen sudah puas terhadap restoran Don's Burger tetapi tidak mementingkan promosi melainkan konsumen melihat dari kualitas layanan dan harga produk restoran Don's Burger tersebut.



Abstract

Dimas Rudy Nur Arif / 28130488/2017 / *The Influence Of Service Quality, Product Price, And Promotion Of Consumer Satisfaction Don's Burger Retail in Bekasi* / Prof. Dr. Husein Umar, MM., M.B.A.

Progress in the field of culinary today is very rapid, especially in the field of fast food into one type of food that many consumers demand today. Therefore the fast food business opportunity is highly increase, especially In Indonesia itself has many fast food restaurants built and many restaurants, especially fast food restaurants that have been successful and now there are several new brands that enter, and the people of Indonesia like to something new that always Try new products. The competition between competing products or services in one market is increasing and varied due to market openness, resulting in competition among producers to be able to meet the needs of consumers and provide maximum satisfaction to customers, For that, the company must be able to create customer satisfaction by applying Quality of service, product price, and promotion, to Customer's satisfaction.

There are 5 dimensions to measure the variable Quality of service such as Physical Evidence, Caring, Reliability, Power Response and Warranty. For Price of the product there are 2 dimensions such as Price and Price strategy. For the promotion there are 3 dimensions such as Advertising, personal sales and Sales Promotion. whereas for Customer Satisfaction there are 4 dimensions such as Overall Customer Satisfaction, Effective Response, Profit Values, Fulfillment of Change and New Needs.

The research method used is purposive sampling by collecting data through questionnaire by distributing to 100 respondents who are customers who have ever consumed Don's Burger product in Bekasi city. The measuring instrument in the research is validity test, reliability test, presentation, likert scale, classical assumption test, multiple linear regression test. The tool used is SPSS 23.0.

The results showed that the largest number of respondents were women with age range 18 - 25 years, and the status as a student . Based on multiple linear regression analysis obtained the result that there is significant influence of service quality and product price to customer satisfaction, whereas there is no significant influence from promotion to customer satisfaction.

This study concludes that overall there is a significant influence of service quality and product price on customer satisfaction, with the average presentation of service quality and product price whereas for promotion has no significant effect but has a good average presentation which means the consumer is satisfied Against Don's Burger restaurant but does not emphasize promotion but consumers see from the quality of service and price of Don's Burger restaurant products.





KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan kuasa-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan tepat waktu. Penelitian ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie Jakarta.

Penelitian ini membahas pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Dons Burger yang terletak di wilayah Pondok Ungu Permai Kota Bekasi. Penulis menyadari akan penyusunan penelitian ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca. Dalam kesempatan ini juga, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dan kerjasama sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Husein Umar, M.M., selaku pembimbing penulis yang telah meluangkan waktunya dan memberikan pengarahan kepada penulis dengan kesabaran dan ketelitian dalam menyelesaikan penelitian ini.
2. Seluruh dosen yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama mendapatkan pendidikan pada saat perkuliahan di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie Jakarta.
3. Papa, Mama, dan Adik-adik yang selalu mendukung, memotivasi, dan mendoakan dalam semua hal dilakukan penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.



4. Zuhria Nisa Pratiwi, (Bekasi SWAG) Adrian Wijaya, Andreias Juniarto, Ongky Tanamas, Riandy Lim, Roby Pangestan, Theodorus Zefanya, Nisya Tri Maedaniyah, Farazita dama andini, Desy Permata sary, Reynaldi Heliman, Michael dan Sahabat Unggulan yang selalu memotivasi dengan memberikan masukan dan saran bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
 5. Perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie Jakarta yang telah memberikan referensi selama penyusunan penelitian.
 6. Ibu Martha dan seluruh karyawan BAAK yang sangat ramah serta sabar membantu penulis dalam segala hal selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi.
- Penulis berharap dalam penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembaca sebagai dasar dan acuan penelitian selanjutnya, dan dapat digunakan sebaik- baiknya oleh berbagai pihak yang berkepentingan.

Jakarta, 2017

Dimas Rudy Nur Arif

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	7
D. Batasan Penelitian	11
E. Rumusan Masalah	11
F. Tujuan Penelitian	12
G. Manfaat Penelitian	12





BAB II. KAJIAN PUSTAKA..... 13

A. Landasan Teori 13

1. Pengertian Pemasaran..... 13

2. Kualitas Layanan/ Jasa 14

a. Definisi Kualitas Layanan/ Jasa 15

b. Karakteristik Kualitas Layanan/ Jasa 15

c. Dimensi Kualitas Layanan/ Jasa..... 16

3. Harga 17

a. Definisi Harga..... 17

b. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Penetapan Harga 17

c. Tujuan Penetapan Harga..... 19

d. Dimensi Harga..... 20

4. Promosi..... 20

a) Definisi Promosi 20

b) Promosi Penjualan 21

c) Tujuan Promosi..... 22

d) Dimensi Variabel Promosi..... 24

5. Kepuasan Pelanggan..... 24

a) Definisi Kepuasan Pelanggan 24

b) Konsep Kepuasan Pelanggan..... 25

c) Manfaat Kepuasan Pelanggan 26

B. Kerangka Pemikiran..... 31

C. Hipotesis Penelitian 34

D. Penelitian Terdahulu 35

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



BAB III. METODE PENELITIAN 38

A. Objek Penelitian.....	38
B. Desain Penelitian	38
C. Variabel Penelitian.....	41
D. Teknik Pengumpulan Data.....	45
E. Teknik Pengambilan Sampel	45
F. Teknik Analisi Data	46
1. Uji Validitas.....	46
2. Uji Realibilitas	47
3. Analisis Deskriptif	48
4. Analisis Regresi	50
5. Uji Parsial (Uji T)	51
6. Uji Serempak (Uji F)	51
7. Uji Asumsi Klasik	52
a) Uji Normalitas	52
b) Uji Heterokesadisitas.....	52
c) Uji Multikolinieritas	52
d) Uji Autokorelasi	53
8. Skala Likert.....	53
9. Rentang Skala	54

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	55
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	55
B. Uji Instrumen Kuesioner	58
Hasil Uji Validitas	59
Hasil Uji Reliabilitas.....	62
C. Profil Responden	63
Profil Responden	63
Analisis Deskriptif Indikator	65
D. Analisis Inferensial	96
1. Uji Asumsi Klasik.....	96
a) Uji Normalitas	96
b) Uji Multikolinieritas	97
c) Uji Autokorelasi	98
d) Uji Heterokedastisitas	99
2. Uji Regresi Linear Berganda	100
a) Koefisien Determinasi.....	100
b) Uji Kecocokan Model	101
c) Nilai Pengaruh Antar Variabel.....	102
E. Pembahasan	104
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	112
A. Kesimpulan	112
B. Saran	113
DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN	118

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,

penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Pra Penelitian	5
Tabel 1.2 Research Gap Kualitas layanan terhadap Kepuasan Konsumen	8
Tabel 1.3 Research Gap Harga terhadap Kepuasan Konsumen	9
Tabel 1.4 Research Gap Promosi terhadap Kepuasan Konsumen	10
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	35
Tabel 2.2 Penelitian terdahulu Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	36
Tabel 2.3 Penelitian terdahulu Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen	37
Tabel 3.1 Dimensi dan Indikator Kualitas layanan	42
Tabel 3.2 Dimensi dan Indikator Harga	43
Tabel 3.3. Dimensi dan Indikator Promosi.....	43
Tabel 3.4 Dimensi dan Indikator Kepuasan Konsumen	44
Tabel 3.5 Tabel Skala Likert	54
Tabel 4.1 Uji Validitas Pada Variabel Kualitas Layanan.....	59
Tabel 4.2 Uji Validitas pada Variabel Harga produk	60
Tabel 4.3 Uji Validitas pada Variabel Promosi.....	60
Tabel 4.4 Uji Validitas pada Variabel Kepuasan Pelanggan.....	61
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	62
Tabel 4.6 Persentase responden berdasarkan jenis kelamin	63
Tabel 4.7 Persentase responden berdasarkan umur	63
Tabel 4.8 Persentase responden berdasarkan pekerjaan	64
Tabel 4.9 Presentase renponden Pernyataan1.....	65
Tabel 4.10 Presentase renponden Pernyataan2.....	66
Tabel 4.11 Presentase renponden Pernyataan3.....	67
Tabel 4.12 Presentase renponden Pernyataan4.....	68





Tabel 4.13 Presentase responden Pernyataan5.....	69
Tabel 4.14 Presentase responden Pernyataan6.....	70
Tabel 4.15 Presentase responden Pernyataan7.....	71
Tabel 4.16 Presentase responden Pernyataan8.....	72
Tabel 4.17 Presentase responden Pernyataan9.....	73
Tabel 4.18 Presentase responden Pernyataan10.....	74
Tabel 4.19 Presentase responden Pernyataan11.....	75
Tabel 4.20 Presentase responden Pernyataan12.....	76
Tabel 4.21 Presentase responden Pernyataan13.....	77
Tabel 4.22 Presentase responden Pernyataan14.....	78
Tabel 4.23 Presentase responden Pernyataan15.....	79
Tabel 4.24 Presentase responden Pernyataan16.....	80
Tabel 4.25 Presentase responden Pernyataan17.....	81
Tabel 4.26 Presentase responden Pernyataan18.....	82
Tabel 4.27 Presentase responden Pernyataan19.....	83
Tabel 4.28 Presentase responden Pernyataan20.....	84
Tabel 4.29 Presentase responden Pernyataan21.....	85
Tabel 4.30 Presentase responden Pernyataan22.....	86
Tabel 4.31 Presentase responden Pernyataan23.....	87
Tabel 4.32 Presentase responden Pernyataan24.....	88
Tabel 4.33 Presentase responden Pernyataan25.....	89
Tabel 4.34 Presentase responden Pernyataan26.....	90
Tabel 4.35 Presentase responden Pernyataan27.....	91
Tabel 4.36 Presentase responden Pernyataan28.....	92
Tabel 4.37 Presentase responden Pernyataan29.....	93

Hak cipta ini milik IBI IKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Tabel 4.38 Presentase responden Pernyataan30.....	94
Tabel 4.39 Presentase responden Pernyataan31.....	95
Tabel 4.40 Hasil Uji Normalitas.....	96
Tabel 4.41 Hasil Uji Multikolinearitas	97
Tabel 4.42 Hasil Uji Autokorelasi.....	98
Tabel 4.43 Hasil Uji Heterokedastisitas	99
Tabel 4.44 Hasil Uji Koefisien Determinasi	100
Tabel 4.45 Hasil Uji F	101
Tabel 4.46 Hasil Uji T	102

Hak cipta milik IBIKKG (Asstite & Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	33
Gambar 4.1 Logo restoran Don's Burger	55
Gambar 4.2 Menu satuan Don's Burger	56
Gambar 4.3 Menu paketan Don's Burger.....	57
Gambar 4.4 Restoran Don's Burger Tampak depan.....	58
Gambar 4.5 Tempat makan Don's Burger	104

© Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.