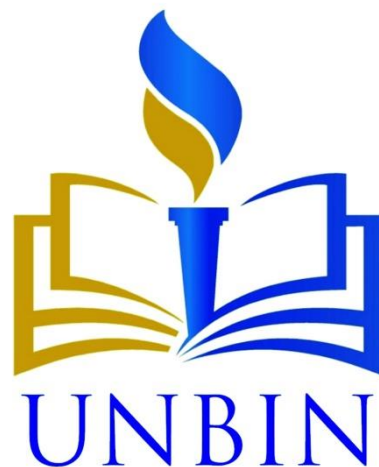


**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, NILAI
PELANGGAN, DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
WAROENK PEDAW**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN MEMENUHI
SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR
SARJANA MANAJEMEN**



**BAYU PRAKOSO
NPM S1-0219181**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA
2023**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Bayu Prakoso
NPM : S1-0219181
**Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan, dan
Harga terhadap Kepuasan Pelanggan
Waroenk Pedaw**

Disetujui:
Dosen Pembimbing

(Sumardjono, S.E., M.M)

Mengetahui:
Ketua Prodi

(Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa, karena dengan izin-Nya sehingga penulisan Proposal dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, NILAI PELANGGAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN WAROENK PEDAW”** dapat diselesaikan oleh peneliti. Proposal ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi pada Program Studi Manajemen, Program Sarjana Universitas Binaniaga Indonesia.

Peneliti menyadari bahwa tidak ada suatu karya manusia yang sempurna terutama karena terbatasnya kemampuan serta pengetahuan yang peneliti miliki. Untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak supaya penyajian tulisan di masa yang akan datang bisa jauh lebih baik lagi.

Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya atas bantuan dan bimbingan yang diberikan. Peneliti berterimakasih kepada:

1. Dr. Ismulyana Djan, SE., M.M selaku rektor Universitas Binaniaga Indonesia.

2. Bapak Dr. Yuli Anwar, SE., M.Ak selaku Wakil Rektor I, Bapak Dedy Mulyadi, S.Si., M.Kom selaku Wakil Rektor II dan Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia.
3. Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Binaniaga Indonesia.
4. Bapak Sumardjono, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu luangnya, saran, dan bimbingan pengarahan dengan penuh kesabaran sehingga proposal ini dapat terselesaikan.
5. Bapak/Ibu dosen serta staf administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia yang telah memberikan ilmu dan pelayanan yang sangat baik kepada peneliti.
6. Orang tua tercinta yang telah memberikan kasih sayangnya, perhatian, dan dukungan moril maupun materil tanpa henti kepada peneliti serta menguatkan peneliti dalam doa-doanya.
7. Kakak tercinta yaitu Zeze Zakaria Hamzah, S.E. MM dan Dwi Astri Meitasari, S.M yang telah memberikan doa, perhatian, dukungan, dan bantuan kepada peneliti.

8. Sahabat terkasih yaitu Kanaya Emmanuella yang selalu setia belajar bersama dan memberikan dukungan kepada peneliti.
9. Rekan-rekan mahasiswa Angkatan 2019 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia atas kebersamaannya selama ini.

Akhirnya, peneliti berharap semoga proposal ini bermanfaat bagi banyak pihak terutama bagi peneliti sendiri dalam rangka pengembangan pendidikan di masa kini dan masa yang akan datang.

Bogor, Oktober 2023

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	32
C. Batasan Masalah	33
D. Rumusan Masalah	33
E. Tujuan Penelitian	34
F. Kegunaan Penelitian	35
G. Sistematika Penulisan	36
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	38
A. Kajian Teori	38
B. Penelitian Terdahulu	84
C. Kerangka Pemikiran	99
D. Hipotesis Penelitian	100
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	107
A. Jenis Penelitian	107

B. Objek Penelitian	108
C. Variabel dan Pengukurannya	108
D. Metode Pengumpulan Data	114
E. Populasi dan Sampel	116
F. Teknik Analisis Data	118
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	136
A. Sejarah Perusahaan	136
B. Profil Responden	139
C. Analisis Data	142
D. Pembahasan	218
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	226
A. Kesimpulan	226
B. Saran	227
DAFTAR PUSTAKA	229
LAMPIRAN	233

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Pendapatan Waroenk Pedaw dan Ayam Geprek Bungsu Bulan Januari – Juni 2023 (dalam Rupiah)	5
Tabel 2 Jumlah Pengunjung Waroenk Pedaw dan Ayam Geprek Bungsu Bulan Januari – Juni 2023	7
Tabel 3 Hasil Kuesioner Pra-Survei Berdasarkan Indikator Kepuasan Pelanggan Waroenk Pedaw	10
Tabel 4 Hasil Kuesioner Pra-Survei Berdasarkan Indikator Kepuasan Pelanggan Ayam Geprek Bungsu	12
Tabel 5 Hasil Kuesioner Pra-Survei Berdasarkan Indikator Kualitas Layanan Waroenk Pedaw	15
Tabel 6 Hasil Kuesioner Pra-Survei Berdasarkan Indikator Kualitas Layanan Ayam Geprek Bungsu	18
Tabel 7 Hasil Kuesioner Pra-Survei Berdasarkan Indikator Nilai Pelanggan Waroenk Pedaw	21
Tabel 8 Hasil Kuesioner Pra-Survei Berdasarkan Indikator Nilai Pelanggan Ayam Geprek Bungsu	23
Tabel 9 Hasil Kuesioner Pra-Survei Berdasarkan Indikator Harga Waroenk Pedaw	26
Tabel 10 Hasil Kuesioner Pra-Survei Berdasarkan Indikator Harga Waroenk Pedaw	28

Tabel 11	Perbandingan Harga Produk Waroenk Pedaw dan Ayam Geprek Bungsu (Dalam Rupiah)	30
Tabel 12	Penelitian Terdahulu	85
Tabel 13	Operasional Variabel	109
Tabel 14	Kriteria Penilaian dalam Skala Ordinal	111
Tabel 15	Indeks Jawaban Responden	120
Tabel 16	Nilai Koefisien Korelasi	127
Tabel 17	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	139
Tabel 18	Profil Responden Berdasarkan Jenis Usia	140
Tabel 19	Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	141
Tabel 20	Profil Responden Berdasarkan Jenis Pendapatan	141
Tabel 21	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)	143
Tabel 22	Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X_1)	144
Tabel 23	Hasil Uji Validitas Nilai Pelanggan (X_2)	146
Tabel 24	Hasil Uji Validitas Harga (X_3)	147
Tabel 25	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)	148
Tabel 26	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan (X_1)	149
Tabel 27	Hasil Uji Reliabilitas Nilai Pelanggan (X_2)	150
Tabel 28	Hasil Uji Reliabilitas Harga (X_3)	151
Tabel 29	Hasil Uji Normalitas	152
Tabel 30	Hasil Uji Multikolinearitas	153
Tabel 31	Hasil Uji Linearitas X_1 terhadap Y	156
Tabel 32	Hasil Uji Linearitas X_2 terhadap Y	157

Tabel 33	Hasil Uji Linearitas X_3 terhadap Y	158
Tabel 34	Distribusi Frekuensi Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	160
Tabel 35	Distribusi Frekuensi KP1	161
Tabel 36	Distribusi Frekuensi KP2	162
Tabel 37	Distribusi Frekuensi KP3	163
Tabel 38	Distribusi Frekuensi KP4	164
Tabel 39	Distribusi Frekuensi KP5	165
Tabel 40	Distribusi Frekuensi KP6	166
Tabel 41	Distribusi Frekuensi KP7	167
Tabel 42	Distribusi Frekuensi KP8	168
Tabel 43	Distribusi Frekuensi KP9	169
Tabel 44	Distribusi Frekuensi Responden Variabel Kualitas Layanan	171
Tabel 45	Distribusi Frekuensi KL1	172
Tabel 46	Distribusi Frekuensi KL2	173
Tabel 47	Distribusi Frekuensi KL3	174
Tabel 48	Distribusi Frekuensi KL4	175
Tabel 49	Distribusi Frekuensi KL5	176
Tabel 50	Distribusi Frekuensi KL6	177
Tabel 51	Distribusi Frekuensi KL7	178
Tabel 52	Distribusi Frekuensi KL8	179
Tabel 53	Distribusi Frekuensi KL9	180
Tabel 54	Distribusi Frekuensi KL10	181
Tabel 55	Distribusi Frekuensi KL11	182

Tabel 56	Distribusi Frekuensi KL12	183
Tabel 57	Distribusi Frekuensi KL13	184
Tabel 58	Distribusi Frekuensi KL14	185
Tabel 59	Distribusi Frekuensi KL15	186
Tabel 60	Distribusi Frekuensi Responden Variabel Nilai Pelanggan	188
Tabel 61	Distribusi Frekuensi NP1	189
Tabel 62	Distribusi Frekuensi NP2	190
Tabel 63	Distribusi Frekuensi NP3	191
Tabel 64	Distribusi Frekuensi NP4	192
Tabel 65	Distribusi Frekuensi NP5	193
Tabel 66	Distribusi Frekuensi NP6	194
Tabel 67	Distribusi Frekuensi NP7	195
Tabel 68	Distribusi Frekuensi NP8	196
Tabel 69	Distribusi Frekuensi NP9	197
Tabel 70	Distribusi Frekuensi Responden Variabel Harga	198
Tabel 71	Distribusi Frekuensi H1	200
Tabel 72	Distribusi Frekuensi H2	201
Tabel 73	Distribusi Frekuensi H3	202
Tabel 74	Distribusi Frekuensi H4	203
Tabel 75	Distribusi Frekuensi H5	204
Tabel 76	Distribusi Frekuensi H6	205
Tabel 77	Distribusi Frekuensi H7	206
Tabel 78	Distribusi Frekuensi H8	207

Tabel 79	Distribusi Frekuensi H9	208
Tabel 80	Distribusi Frekuensi H10	209
Tabel 81	Distribusi Frekuensi H11	210
Tabel 82	Distribusi Frekuensi H12	211
Tabel 83	Hasil Uji Analisis Koefisien Korelasi	213
Tabel 84	Hasil Persamaan Regresi Linear Berganda	214
Tabel 85	Hasil Uji Parsial (Uji t)	216
Tabel 86	Hasil Uji Simultan (Uji F)	219
Tabel 87	Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)	221

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Hasil Kuesioner Pra-Survei Berdasarkan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Waroenk Pedaw	8
Gambar 2 Kerangka Pemikiran	99
Gambar 3 Lokasi Waroenk Pedaw	137
Gambar 4 Struktur Organisasi Waroenk Pedaw	137
Gambar 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	155
Gambar 6 Meja dan Kursi Waroenk Pedaw	222
Gambar 7 Tataanan Kursi Waroenk Pedaw	223

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	234
Lampiran 2 Tabulasi Data Mentah Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	244
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas	250
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas	260
Lampiran 5 Profil Responden	264
Lampiran 6 Tabulasi Data Mentah Kuesioner 385 Responden	266
Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik	308
Lampiran 8 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif	311
Lampiran 9 Hasil Uji Analisis Koefisien Korelasi	325
Lampiran 10 Hasil Persamaan Regresi Linear Berganda	325
Lampiran 11 Hasil Uji Parsial (Uji t)	326
Lampiran 12 Hasil Uji Simultan (Uji F)	326
Lampiran 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)	326
Lampiran 14 Tabel Distribusi t	327
Lampiran 15 Tabel Distribusi F	328