

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTAURAN PONDOK JAMBU DI
KABUPATEN PADANG LAWAS**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S1) Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Riau Pekanbaru*



OLEH :

NURSAMSIAH NASUTION

185210438

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2022**



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Kaharudin Nasution No. 113 Perhentian Marpoyan
Telp. (0761) 674674 Fax: (0761) 6748834 Pekanbaru 28284

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nursamsiah Nasution
NPM : 185210438
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGGAN PADA RESTAURANT PONDOK JAMBU DI
KABUPATEN PADANG LAWAS

Disahkan Oleh:
Pembimbing

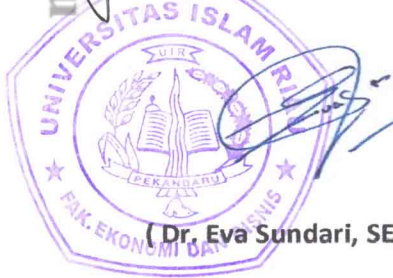
Drs. Asril, MM

Diketahui :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

19/6/22 Dekan



(Dr. Eva Sundari, SE.,MM, CRBC)

Ketua Program Studi

(Abd. Razak Jer, SE.,M.Si)



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Alamat: Jalan Kaharuddin Nasution No.113 Perhentian Marpoyan Telp. (0761) 674674 Fax.(0761) 674834 Pekanbaru- 28284

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : NURSAMSI AH NASUTION

NPM : 185210438

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Program Studi : Manajemen






Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul Penelitian : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restaurant Pondok Jambu di Kabupaten Padang Lawas.

Sponsor : Drs. Asril MM
Dengan Perincian Sebagai Berikut :

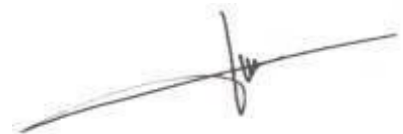
No	Tanggal	Catatan	Berita Acara	Paraf
		Sponsor		Sponsor
1	19 – 10 – 2021	X	<ul style="list-style-type: none"> - Harga menu utama, dan harga pesaing dari restaurant lain. - Data pelanggan - Fasilitas yang tersedia - Semua bahasa inggris cetak miring - Ganti regresi sedehana menjadi regresi linear berganda. 	

Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

No	Tanggal	Catatan	Berita Acara	Paraf
		Sponsor		Sponsor
2	02- 11- 2021	X	<ul style="list-style-type: none"> - Lihat Model Proposal Sesuai Penelitian Terdahulu - Metode Penetapan Sampel 	
3	03 - 11- 2021	X	<ul style="list-style-type: none"> - Telaah Pustaka Diperbaiki - Tidak Menggunakan Uji F Acc Sempro	
4	20 - 01 - 2022	X	Acc Kuesioner	
5	14- 03- 2022	X	<ul style="list-style-type: none"> - Ungkapkan hasil uji t - Variabel mana yang lebih berpengaruh 	
6	15- 03 - 2022	X	Acc Seminar Hasil	

Pekanbaru, 8 November 2021

Wakil Dekan I



Dina Hidayat, SE.,M.Si.,AK.,CA

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Alamat : Jalan Kaharuddin Nst Km 11 No 113 Marpoyan Pekanbaru Telp 647647

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI / MEJA HIJAU

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau No: 392/KPTS/FE-UIR/2022, Tanggal 29 Maret 2022, Maka pada Hari Rabu 30 Maret 2022 dilaksanakan Ujian Oral Komprehensif/Meja Hijau Program Sarjana Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau pada Program Studi **Manajemen** Tahun Akademis 2021/2022.

- | | |
|-------------------------|---|
| 1. Nama | : Nursamsiah Nasution |
| 2. N P M | : 185210438 |
| 3. Program Studi | : Manajemen SI |
| 4. Judul skripsi | : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restaurant Pondok Jambu di Kabupaten Padang Lawas. |
| 5. Tanggal ujian | : 30 Maret 2022 |
| 6. Waktu ujian | : 60 menit. |
| 7. Tempat ujian | : Ruang Sidang Meja Hijau Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UIR |
| 8. Lulus Yudicium/Nilai | : Lulus (B) 77,5 |
| 9. Keterangan lain | : Aman dan lancar. |

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

Dina Hidayat, SE., M.Si., Ak., CA
Wakil Dekan Bidang Akademis

Abd. Razak Jer, SE., M.Si
Ketua Prodi Manajemen

Dosen penguji :

1. Drs. Asril, MM
2. Drs. Syahdanur, M.Si
3. Devi Kurniawati, SP., MM

(.....)
(.....)
(.....)

Notulen

1. Devi Kurniawati, SP., MM

(.....)

Pekanbaru, 30 Maret 2022

Mengetahui
Dekan,



Dr. Eva Sundari, SE., MM., CRBC

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
Nomor : 392 / Kpts/FE-UIR/2022
TENTANG PENETAPAN DOSEN PENGUJI SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Menimbang : 1. Bahwa untuk menyelesaikan studi Program Sarjana Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau dilak sanakan ujian skripsi / oral komprehensve sebagai tugas akhir dan untuk itu perlu ditetapkan mahasiswa yang telah memenuhi syarat untuk ujian dimaksud serta dosen penguji.
2. Bahwa penetapan mahasiswa yang memenuhi syarat dan penguji mahasiswa yang bersangkutan perlu ditetapkan dengan surat keputusan Dekan.

Mengingat : 1. Undang 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional
2. -
-undang RI Nomor: 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi.
4.
Pengelolaan Perguruan Tinggi
5.
6.SK. Pimpinan YLPI Daerah Riau Nomor: 006/Skep/YLPI/II/1976 Tentang Peraturan Dasar Universitas Islam Riau.
Surat Keputusan BAN PT Depdiknas RI :
a. Nomor : 2806/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018, tentang Akreditasi Eko. Pembangun
Nomor : 2640/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018, tentang Akreditasi Manajemen
c. Nomor : 2635/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018, tentang Akreditasi Akuntansi S1
d. Nomor : 1036/SK/BAN-PT/Akred/Dipl-III/IV/2019, tentang Akreditasi D.3 Akuntansi.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : 1. Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau yang tersebut di bawah ini:
N a m a : Nursamsiah Nasution
N P M : 185210438
Manajemen S1
Judul skripsi Pengaruh Harga dan Kualiatas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restaurant Pondok Jambu di Kabupaten Padang Lawas.

2. Penguji ujian skripsi/oral komprehensve maahsiswa tersebut terdiri dari:

NO	Nama	Pangkat/Golongan	Bidang Diuji	Jabatan
1	Drs. Asril, MM	Lektor, C/c	Materi	Ketua
2	Drs. Syahdanur, M.Si	Lektor Kepala, D/a	Sistematika	Sekretaris
3	Devi Kurniawati, SE., MM	Asisten Ahli C/b	Methodologi	Anggota
4			Penyajian	Anggota
5			Bahasa	Anggota
6	Devi Kurniawati, SE., MM	Asisten Ahli C/b	-	Notulen
7			-	Saksi II
8			-	Notulen

3. Laporan hasil ujian serta berita acara telah disampaikan kepada pimpinan Universitas Islam Riau selambat-lambatnya 1 (satu) minggu setelah ujian dilaksanakan.

4. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan akan segera diperbaiki sebagaimana mestinya.

Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan dengan sebaik baiknya.

Ditetapkan di : pekanbaru

Pada tanggal : 30 maret 2022

Ditet
Pada ggal
Dekan

Dr. Eva Sundari, SE., MM., CRBC

Tembusan : Disampaikan pada :

1. Yth : Bapak Koordinator Kopertis Wilayah X di Padang
2. Yth : Bapak Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
3. Yth : Sdr. Kepala Biro Keuangan UIR di Pekanbaru
4. Yth : Sdr. Kepala BAAK UIR di Pekanbaru

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Nomor: 1077/Kpts/FE-UIR/2021

**TENTANG PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA S1
DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

- Membaca : Surat Penetapan Ketua Program Studi Manajemen tanggal, 2021-10-12 Tentang Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa
- Menimbang : Bahwa dalam membantu Mahasiswa untuk menyusun skripsi sehingga mendapat hasil yang baik, perlu ditunjuk dosen pembimbing yang akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap Mahasiswa tersebut
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor : 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional
2. Undang-Undang Nomor : 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
3. Peraturan Pemerintah Nomor : 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggara Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
4. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018
5. SK. Dewan Pimpinan YLPI Riau Nomor : 106/Kpts. A/YLPI/VI/2017 Tentang Pengangkatan Rektor Universitas Islam Riau Periode. 2017-2021
6. Peraturan Universitas Islam Riau Nomor : 001 Tahun 2018 Tentang Ketentuan Akademik Bidang Pendidikan Universitas Islam Riau.
7. SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 598/UIR/KPTS/2019 Tentang Pembimbing tugas akhir Mahasiswa Program Diploma dan Sarjana Universitas Islam Riau a. Nomor: 510/A-UIR/4-1987

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : 1. Mengangkat Saudara yang tersebut namanya dibawah ini sebagai pembimbing dalam penyusunan skripsi yaitu :

No.	Nama	Jabatan Fungsional	Keterangan
1.	Drs. Asril, MM.	Lektor	Pembimbing

2. Mahasiswa yang dibimbing adalah :

Nama : Nursamsiah Nasution

NPM : 185210438

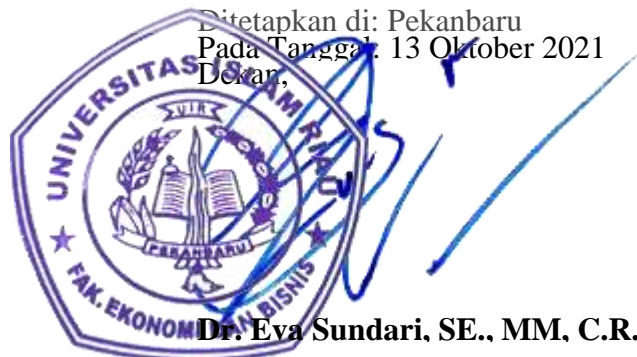
Jurusan/Jenjang Pendd. : Manajemen

Judul Skripsi : PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTAURANT PONDOK JAMBU DIKECAMATAN SOSA.

3. Tugas Pembimbing berpedoman kepada Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 598/UIR/KPTS/2019 Tentang Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa Program Diploma dan Sarjana Universitas Islam Riau.
4. Dalam pelaksana bimbingan supaya memperhatikan Usul dan Saran dari Forum Seminar Proposal, kepada Dosen pembimbing diberikan Honorarium sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Islam Riau.
5. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan kembali.

Kutipan : disampaikan kepada Ybs untuk dilaksanakan sebaik-baiknya.

Ditetapkan di: Pekanbaru
Pada Tanggal: 13 Oktober 2021
Dekan,



Dr. Eva Sundari, SE., MM, C.R.B.C.

Tembusan : Disampaikan pada :

1. Kepada Yth. Ketua Program Studi EP,Manajemen dan Akuntansi
2. Arsip File : SK.Dekan Kml Haj


UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No 113 Marpoyan Pekanbaru Telp 647647



BERITA ACARA SEMINAR HASIL PENELITIAN SKRIPSI

Nama : Nursamsiah Nasution
NPM : 185210438
Jurusan : Manajemen / S1
Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restaurant Pondok Jambu di Kabupaten Padang Lawas.
Hari/Tanggal : Rabu 30 Maret 2022
Tempat : Ruang Sidang Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UIR

Dosen Pembimbing

No	Nama	Tanda Tangan	Keterangan
1	Drs. Asril, MM		

Dosen Pembahas / Penguji

No	Nama	Tanda Tangan	Keterangan
1	Drs. Syahdanur, M.Si		
2	Devi Kurniawati, SP., MM		

Hasil Seminar : *)

1. Lulus (Total Nilai)
2. Lulus dengan perbaikan (Total Nilai **77,5**)
3. Tidak Lulus (Total Nilai)

Mengetahui
An.Dekan


Dina Hidayat, SE., M.Si., Ak., CA
Wakil Dekan I



Pekanbaru, 30 Maret 2022
Ketua Prodi


Abd. Razak Jer, SE., M.Si

*) Coret yang tidak perlu

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Alamat : Jalan Kaharuddin Nst Km 11 No 113 Marpoyan Pekanbaru Telp 647647

BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL

Nama : Nursamsiah Nasution
NPM : 185210438
Judul Proposal : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restaurant Pondok Jambu di Kecamatan Sosa.
Pembimbing : 1. Drs. Asril, MM
Hari/Tanggal Seminar : Rabu 24 November 2021

Hasil Seminar dirumuskan sebagai berikut :

1. Judul : Disetujui dirubah/perlu diseminarkan *)
2. Permasalahan : Jelas/masih kabur/perlu dirumuskan kembali *)
3. Tujuan Penelitian : Jelas/mengambang/perlu diperbaiki *)
4. Hipotesa : Cukup tajam/perlu dipertajam/di perbaiki *)
5. Variabel yang diteliti : Jelas/Kurang jelas *)
6. Alat yang dipakai : Cocok/belum cocok/kurang *)
7. Populasi dan sampel : Jelas/tidak jelas *)
8. Cara pengambilan sampel : Jelas/tidak jelas *)
9. Sumber data : Jelas/tidak jelas *)
10. Cara memperoleh data : Jelas/tidak jelas *)
11. Teknik pengolahan data : Jelas/tidak jelas *)
12. Daftar kepustakaan : Cukup/belum cukup mendukung pemecahan masalah Penelitian *)
13. Teknik penyusunan laporan : Telah sudah/belum memenuhi syarat *)
14. Kesimpulan tim seminar : Perlu/tidak perlu diseminarkan kembali *)

Demikianlah keputusan tim yang terdiri dari :

No	Nama	Jabatan pada Seminar	Tanda Tangan
1.	Drs. Asril, MM	Ketua	1. 
2.	Drs. Syahdanur, M.Si	Anggota	2. 
3.	Dr. Eva Sundari, SE., MM., CRBC	Anggota	3. 

*Coret yang tidak perlu

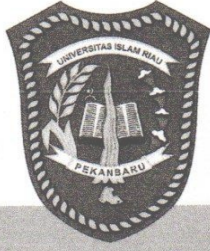
Mengetahui
A.n. Dekan Bidang Akademis


Dina Hidayat, SE., M.Si., Ak., CA



Pekanbaru, 24 November 2021
Sekretaris,


Abd. Razak Jer, SE., M.Si



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS EKONOMI

الجامعة الإسلامية الريفية

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284
Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674834 Email : fekon@uir.ac.id Website : www.ac.uir.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

NAMA : NURSAMSIAH NASUTION
NPM : 185210438
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTAURANT PONDOK JAMBU DI KABUPATEN PADANG LAWAS
PEMBIMBING : DRS. ASRIL, MM

Dinyatakan sudah memenuhi syarat batas maksimal plagiarisme yaitu 27% (dua puluh tujuh persen) pada setiap subbab naskah skripsi yang disusun.

Demikianlah surat keterangan ini di buat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 16 Maret 2022

Ketua Program Studi Manajemen

Abd Razak Jer, SE., M.Si

SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Islam Riau peserta ujian usulan penelitian yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :NURSAMSIAH NASUTION

NPM :185210438

Program studi :Manajemen

Jenjang pendidikan : Strata satu (S1)

Judul skripsi : Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restaurant Pondok Jambu Di Kabupaten Padang Lawas.

Atas naskas yang di daftarkan pada ujian skripsi ini beserta selurus dokument persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa,naskah skripsi penulis ini sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa,keseluruhan persyaratan administratif,akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang di tetapkan oleh fakultas dan universitas.
3. Bahwa,apabila dikemudian hari ditemukan ada terbukti secara syah bahwa saya yernyata melanggar atau belum memenuhi sebahagian atau keseluruhan atas pernyataan bukti 1 dan 2 tersebut diatas,maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian skripsi yang telah saya ikuti serta hukum negara republik indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru,06 april 2022

Pelaku pernyataan

NURSAMSIAH NASUTION

ABSTRAK

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTAURANT PONDOK JAMBU DI KABUPATEN PADANG LAWAS

Oleh

NURSAMSIAH NASUTION

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Restaurant pondok jambu di kabupaten padang lawas. Penelitian ini dilakukan di Restaurant pondok jambu. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 responden dengan menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel yang secara kebetulan dengan mempertimbangkan kesiapan responden untuk diwawancarai atau bahkan dengan cara kuesioner. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode kuesioner dengan model skala ordinal. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Harga, Kualitas pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

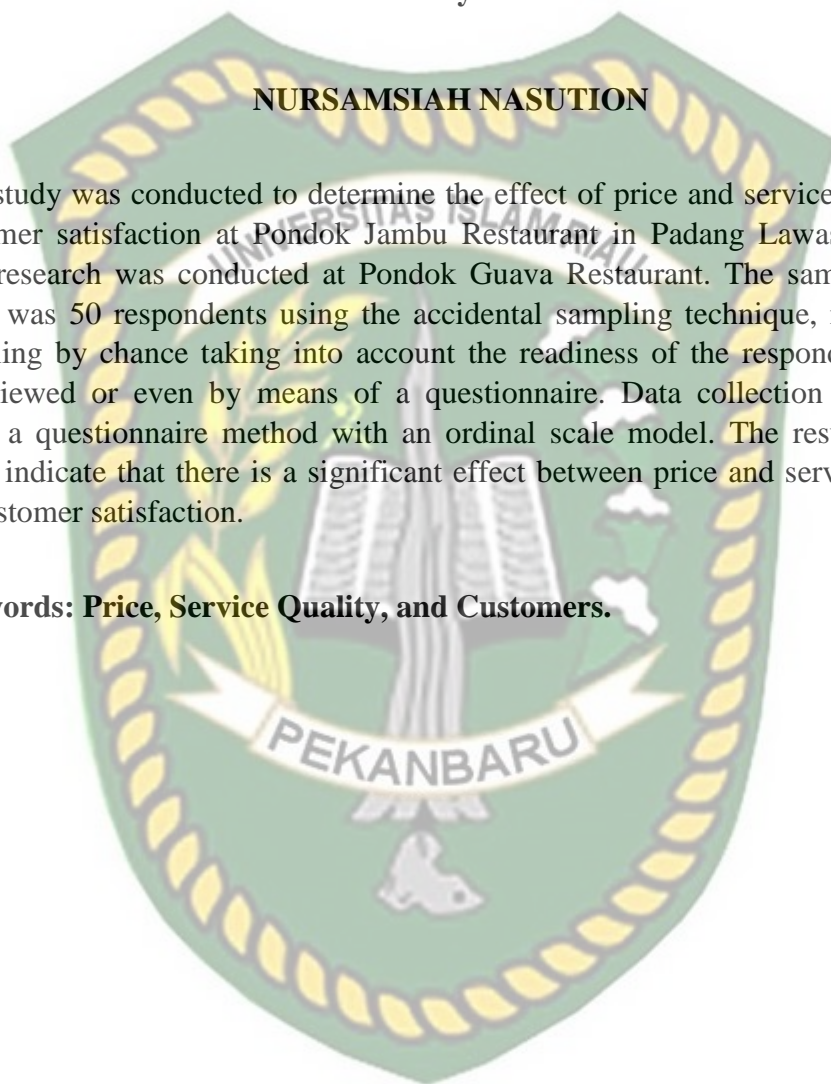
The Influence Of Price And Quality Of Service On Customer Satisfaction At Restaurant Pondok Jambu In Padang Lawas Regency

By

NURSAMSI AH NASUTION

This study was conducted to determine the effect of price and service quality on customer satisfaction at Pondok Jambu Restaurant in Padang Lawas Regency. This research was conducted at Pondok Guava Restaurant. The sample in this study was 50 respondents using the accidental sampling technique, namely the sampling by chance taking into account the readiness of the respondents to be interviewed or even by means of a questionnaire. Data collection techniques using a questionnaire method with an ordinal scale model. The results of this study indicate that there is a significant effect between price and service quality on customer satisfaction.

Keywords: Price, Service Quality, and Customers.



KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT, atas karunia dan limpahan rahmad-Nya dan Nabi Muhammad SAW sehingga peneliti dapat menyelesaikan karya tulis dengan judul **“Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada restaurant pondok jambu di kabupaten padang lawas”** yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program studi Manajemen S1, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Riau.

Peneliti menyadari bahwa terselesainya penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk dan saran dari semua pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyaj terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan karya tulis ini khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldy, S.H, M.C.L. selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Islam Riau.
2. Ibuk Dr. Eva Sundari, SE.,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.
3. Bapak Abd. Razak jer, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Islam Riau.
4. Bapak Drs. Asril, MM selaku Dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan sangat sabar dalam membimbing dan memotivasi peneliti selama penelitian ini dilaksanakan.
5. Segenap Dosen Universitas Islam Riau atas tambahan ilmu dan pengetahuan dan pembelajaran hidup peneliti dapatkan dalam

perkuliahan, serta karyawan/i Tata Usaha Fakultas ekonomi Universitas Islam Riau yang telah ikut membantu proses kegiatan belajar mengajar dikampus.

6. Restaurant pondok jambu yang telah bersedia memberikan izin dan kemudahan dalam pengambilan data yang dibutuhkan dalam melakukan penelitian ini.
7. Kepada orang tuaku Sarbaini Nasution dan ibunda Maslan Lubis yang telah memberikan doa dan dukungan baik secara moril maupun materil.
8. Terima kasih untuk sahabat-sahabatku Andri Ali Syaputra, Risnal rinanda, Darma yuscha, Fitri rahmayanti, Wikeaprila rosita, Sahat ujung, dan teman kost ku Fitri rahayu, Riska, dan Rahma dina yang selalu memberikan semangat dan motivasi.
9. Pihak-pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhir kata, dengan kerendahan hati peneliti penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penulisan skripsi ini, semoga karya tulis ini dapat berguna bagi pembaca, penelitian selanjutnya dan almamater Universitas Islam Riau.

Pekanbaru, Maret 2022

Penulis

NURSAMSIAH NASUTION

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
SURAT PERNYATAAN	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4 Sistematika Penulisan	7
BAB II TELAAH PUSTAKA	9
2.1 Kepuasan konsumen	9
2.2 Kualitas Pelayanan	11
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan	11
2.2.2. Unsur-unsur Kualitas Pelayanan	13
2.2.3 Strategi meningkatkan kualitas pelayanan.....	14
2.3. Harga	15
2.3.1. Definisi Harga	15
2.3.2 Unsur Harga	16
2.3.3. Penetapan Harga	16
2.4 Penelitian Terdahulu	19
2.5 Kerangka Pemikiran	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1. Lokasi Penelitian	22
3.2. Operasional Variabel Penelitian	22
3.3. Populasi	26

3.4. Sampel	26
3.5. Jenis dan Sumber Data	27
3.5.1. Data primer	27
3.5.2. Data Sekunder	27
3.6. Teknik Pengumpulan Data	28
3.6.1 Kuisisioner (angket)	28
3.6.2 Observasi	29
3.6.3 Wawancara	29
3.7. Teknik Analisis Data	29
3.7.1. Analisis Uji Validitas dan Reabilitas.....	30
3.3. Analisis Regresi Linier Berganda..	31
3.6.4 Koefesien determinasi (R2).....	33
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	34
4.1 Sejarah Singkat Perusahaan	34
4.1.2 Struktur Perusahaan	35
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	36
BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN	38
5.1 Identitas Responden	38
5.1.1. Berdasarkan Umur	38
5.1.2. Jenis Kelamin	39
5.1.3. Pendidikan	40
5.2 Analisis Keterjangkauan Harga	41
5.2.1 Harga yang ditawarkan dapat dijangkau oleh semua kalangan	42
5.2.2 Harga yang ditawarkan pada konsumen sesuai dengan kualitas produk	43
5.2.3 Harga yang ditawarkan sama dari pesaing	45
5.2.4 harga yang ditawarkan sesuai dengan manfaat produk yang dikonsumsi	56
5.2.5 Rekapitulasi tanggapan responden variabel harga	47

5.3 Kualitas pelayanan	49
5.3.1 karyawan berpenampilan rapi dan profesional	49
5.3.2 fasilitas berdaya tarik visual	51
5.3.3 sungguh-sungguh mengutamakan pelanggan	52
5.3.4 Memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian	53
5.3.5 Memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang Dijanjikan	55
5.3.6.Cekatan dalam memenuhi kebutuhan konsumen	56
5.3.7 Kesiapan karyawan untuk merespon setiap permintaan Pelanggan	57
5.3.8 Karyawan melakukan pelayanan dengan cepat	58
5.3.9 Secara konsiten bersikap sopan	59
5.3.10 Selalu menjaga mutu produknya	60
5.3.11. Rekapitulasi tanggapan responden variabel Kualitas Pelayanan	62
5.4.Kepuasan Pelanggan	65
5.4.1.Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dari apa yang diharapkan	65
5.4.2 pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan	66
5.4.3 Minat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan	67
5.4.4 Minat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengonsumsi produk	68
5.4.5.Menyarankan kepada teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang diberikan Memuaskan	70
5.4.6. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengonsumsi sebuah	

jasa	71
5.4.7. Rekapitulasi tanggapan responden variabel kepuasan	
Pelanggan	73
5.5. Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan	
pelanggan pada restaurant pondok jambu	76
5.5.1. Uji Validitas	77
5.5.2 Uji Reabilitas	78
5.5.3 Uji Regresi Linier Berganda	79
5.5.4 Uji Signifikan Variabel Secara Simultan (Uji F)	80
5.5.5 Uji Parsial (Uji t)	81
5.5.6. Uji Determinasi (R ²)	83
BAB VI: KESIMPULAN	86
6.1 Kesimpulan	86
6.2 Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89



DAFTAR TABEL

TABEL1. 1 PENELITIAN TERDAHULU	18
TABEL1.2 KERANGKA PEMIKIRAN	20
TABEL2.1 OPERASIONAL VARIABEL	23
TABEL2.2 ALTERNATIF JAWABAN	28
TABEL5.1 IDENTITAS RESPONDEN MENGENAI UMUR	39
TABEL5.2 IDENTITAS RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN	40
TABEL5.3 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PENDIDIKAN ..	40
TABEL5.4 HARGA YANG DITAWARKAN DAPAT DIJANGKAU OLEH SEMUA KALANGAN	42
TABEL5.5 HARGA YANG DITAWARKAN PADA KONSUMEN SESUAI DENGAN KUALITAS PRODUK	43
TABEL5.6 HARGA YANG DITAWARKAN SAMA DARI PESAING ...	45
TABEL5.7 HARGA YANG DITAWARKAN SESUAI DENGAN MANFAAT PRODUK YANG DIKONSUMSI	46
TABEL5.8 REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN VARIABEL HARGA	47
TABEL5.9 KARYAWAN BERPENAMPILAN RAPI DAN PROFESIONAL	50
TABEL5.10 FASILITAS BERDAYA TARIK VISUAL	51
TABEL5.11 SUNGGUH-SUNGGUH MENGUTAMAKAN PELANGGAN	52
TABEL5.12 MEMPERLAKUKAN PELANGGAN SECARA PENUH PERHATIAN	54
TABEL5.13 MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN WAKTU YANG DIJANJIKAN	55
TABEL5.14 CEKATAN DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN KONSUMEN	56
TABEL5.15 KESIAPAN KARYAWAN UNTUK MERESPON SETIAP PERMINTAAN PELANGGAN	57

TABEL5.16 KARYAWAN MELAKUKAN PELAYANAN DENGAN CEPAT	59
TABEL5.17 SECARA KONSITEN BERSIKAP SOPAN	60
TABEL5.18 SELALU MENJAGA MUTU PRODUKNYA	61
TABEL5.19 REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN VARIABEL KUALITAS PELAYANAN	62
TABEL5.20 PRODUK YANG DIPEROLEH SESUAI ATAU MELEBIHI DARI APA YANG DIHARAPKAN	66
TABEL5.21 PELAYANAN OLEH KARYAWAN YANG DIPEROLEH SESUAI ATAU MELEBIHI DENGAN YANG DIHARAPKAN	67
TABEL5. 22 MINAT UNTUK BERKUNJUNG KEMBALI KARENA PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH KARYAWAN MEMUASKAN	68
TABEL5.23 MINAT UNTUK BERKUNJUNG KEMBALI KARENA NILAI DAN MANFAAT YANG DIPEROLEH SETELAH MENGONSUMSI PRODUK	69
TABEL5.24 MENYARANKAN KEPADA TEMAN ATAU KERABAT UNTUK MEMBELI PRODUK YANG DITAWARKAN KARENA PELAYANAN YANG DIBERIKAN MEMUASKAN	70
TABEL5.25 MENYARANKAN TEMAN ATAU KERABAT UNTUK MEMBELI PRODUK YANG DITAWARKAN KARENA NILAI ATAU MANFAAT SETELAH MENGONSUMSI SEBUAH JASA72	72
TABEL5.26 REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN	74
TABEL5.27 HASIL OUTPUT UJI VALIDITAS	77
TABEL5.28 HASIL OUTPUT UJI REABILITAS	79
TABEL 5.29HASIL OUTPUT UJI REGRESI LINIER BERGANDA	80
TABEL 5.30 HASILOUTPUT UJI SIGNIFIKAN SECARA SIMULTAN (Uji F)	81
TABEL 5.32 HASIL OUTPUT UJI PARSIAL (Uji t)	82
TABEL 5.33 HASIL OUTPUT UJI DETERMINASI (R ²)	84

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 KERANGAKA PEMIKIRAN	20
GAMBAR 4. STRUKTUR PERUSAHAAN	35



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Di era globalisasi yang semakin meningkat ini dunia usaha berkembang dengan sangat pesat, salah satunya bisnis dibidang kuliner, banyaknya usaha yang bermunculan mengakibatkan peningkatan jumlah usaha yang bersifat sejenis menyebabkan persaingan yang semakin ketat. Untuk menghadapi situasi yang demikian, pengusaha harus mampu mengambil keputusan agar usaha yang di dirikannya dapat berkembang dengan baik. Pelaku usaha dituntut harus bisa mempertahankan pasar dan memenangkan persaingan. Dalam memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memahami dan mempertahankan kebutuhan dan keinginan pelanggannya, dengan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya.

Faktor keberhasilan suatu usaha ditengah iklim persaingan yang beguti ketat adalah dengan perhatian terhadap konsumen dengan cara melihat kebutuhan dan keinginan serta kepuasan atas pelayanan,itu sebabnya, memberikan sesuatu yang berharga dan memberikan kepuasan dengan kemampuan yang sesuai dengan produk yang ditawarkan.dan kualitas produk merupakan tuntutan sebuah perusahaan.

Untuk menarik lebih banyak konsumen baru, mempertahankan konsumen yang ada, menghindari berpindahnya konsumen, dan menciptakan keunggulan khusus maka profit strateginya adalah menciptakan kualitas pelayanan yang baik. karena kepuasan pelanggan ada pada perusahaan yang mengutamakan kualitas pelayanan yang baik. Karena mewujudkan kenyamanan terhadap konsumen agar konsumen merasa mempunyai nilai yang lebih dari yang diharapkan merupakan salah satu bentuk usaha dari kualitas pelayanan. terwujudnya kepuasan konsumen yaitu dengan adanya kualitas pelayanan yang baik. (Prasetio, 2012)

Melainkan kualitas pelayanan, faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah harga. karena harga yang tidak cocok akan mengakibatkan perusahaan menjadi bangkrut dan harus sesuai dengan perekonomian konsumen supaya konsumen dapat membeli barang. (Widyantara et al., 2019). Karena bagi pembeli, bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan pembelian adalah harga. Karena persepsi konsumen mengenai produk di pengaruhi oleh harga suatu produk. untuk membangun nilai-nilai tertentu pelanggan harus memiliki pengalaman suatu produk atau jasa yang ditawarkan karena merupakan bagian dari faktor penentu kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. dengan memberikan produk atau jasa yang berkualitas baik dapat memenuhi harapan pelanggan serta menciptakan kepuasan bagi pelanggan di bandingkan dengan pesaing yang ada.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan keberadaan pelanggannya tersebut untuk tetap berjalannya suatu bisnis atau usaha. (Margaretha, 2004).

Restaurant pondok jambu merupakan salah satu restaurant yang terletak di Jl. Lintas Sumatera Desa Aek Tinga, Kecamatan Sosa, Kabupaten Padang Lawas.. Restaurant ini menjual berbagai jenis makanan dan minuman. Harga yang ditawarkan oleh Restaurant juga terjangkau oleh konsumen. Menu makanan dan minuman juga beragam. berikut ini adalah menu utama dari sekian banyak menu yang tersedia di Restaurant Pondok Jambu:

Tabel 1.1 Daftar Harga Menu Utama Restaurant Pondok Jambu

No.	MENU UTAMA	HARGA
1.	Ayam Geprek	Rp. 20.000.
2.	Ikan Nila Geprek	Rp. 30.000.
3.	Nasi Goreng Ati Ampela	Rp. 20.000.
4.	Cumi Asam Manis	Rp. 30.000.
5.	Mie Tiaw Goreng	Rp. 15.000.
6.	Capcay Seafood	Rp. 35.000.
7.	Napsu (naga pake susu)	Rp. 15.000.
8.	Sop Buah	Rp. 10.000.
9.	Jus Mangga	Rp. 13.000.

Sumber: Restaurant Pondok Jambu

Berdasarkan tabel diatas harga jual untuk ayam geprek seharga Rp. 20.000. ikan nila geprek Rp. 30.000. nasi goreng ati ampela Rp. 20.000. cumi asam manis Rp. 30.000. mie tiaw goreng Rp. 15.000. capcay seafood Rp. 35.000. napsu (naga pake susu) Rp. 15.000. sop buah Rp. 10.000. jus mangga Rp. 13.000. thai tea original Rp. 10.000.

Disetiap menjalankan usaha pasti tidak lepas dari persaingan salah satunya adalah Restaurant Pondok Mazari yang berada di desa Aek Tinga Kecamatan Sosa. Dalam mempromosikan dan harga juga berbeda dengan Restaurant Pondok Jambu, untuk harga jual ikan nila geprek Rp. 35.000.

Restaurant NJ juga salah satu pesaing Restaurant di Kecamatan Sosa yang beralamat di persimpangan PT.KAS Kecamatan Sosa, untuk harga jual jus mangga Rp. 15.000.

Fasilitas juga diperhatikan oleh pemilik Restaurant ini, dimana fasilitas Restaurant selain tempat makan yang di sediakan dengan meja dan kursi yang rapi, lesehan juga disediakan di Restaurant ini dan juga selain musholla, wc dan tempat wudhu disediakan dan dijaga kebersihannya. Selain itu Restaurant ini juga menyediakan fasilitas hiburan misalnya seperti tempat karaoke dan tempat untuk berfoto untuk mengabadikan momen.

Berikut ini data pelanggan pada Restaurant Pondok Jambu yang beralamat di Desa Aek Tinga Kecamatan Sosa Kabupaten Padang Lawas.

Tabel 1.2 data pelanggan diambil dari tahun 2018.

No	Tahun	Pelanggan
1	2018	12.000 orang
2	2019	13.000 orang
3	2020	15.000 orang

Sumber: Restaurant Pondok Jambu

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa pelanggan yang mengunjungi Restaurant Pondok Jambu pada tahun 2018-2020 mengalami kenaikan.

“Banyak hal menjadi pertimbangan konsumen untuk sampai pada keputusan memilih Restaurant tertentu. Pihak Restaurant harus berusaha untuk memenuhi kriteria yang menjadi bahan pertimbangan konsumen, baik itu kualitas pelayanan, harga maupun lokasi, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi konsumennya, jika hal tersebut diabaikan, makan akan terjadi kesenjangan antara keinginan (harapan) konsumen terhadap harga yang ada diRestaurant itu, oleh sebab itu berhasil tidaknya Restaurant dalam berkomunikasi dengan para pelanggan tergantung pada kualitas pelayanan yang terbaik, harga yang terjangkau dan lokasi yang mudah dijangkau pula.”

Berdasarkan uraian diatas, makapenulis tertarik untuk melakukan penelitian dibidang pemasaran dengan mengangkat judul PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTAURANT PONDOK JAMBU.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka peneliti merumuskan masalah yang akan menjadi fokus dalam penelitian ini:

- Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Restaurant pondok Jambu.

- Apakah kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Restaurant Pondok Jambu.
- Apakah Harga dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Restaurant Pondok Jambu.

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang masalah, tujuan penelitian ini dilakukan untuk menganalisis apakah Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, dan apakah harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Restaurant Pondok Jambu dikecamatan Sosa.

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Bagi Perusahaan Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan untuk mengetahui sejauh mana harga dan kualitas pelayanan meningkatkan kepuasan konsumen.
- b. Bagi Penulis Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat berupa tambahan pengetahuan dan wawasan kepada penulis berkenaan dengan masalah yang diteliti.
- c. Bagi Pihak lain, diharapkan dapat dijadikan sumber informasi yang bermanfaat sebagai sumbangan pikiran dan referensi untuk membuat penelitian yang akan datang.

Sistematika Penulisan

BAB I: PENDAHULUAN

Menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II: TELAAH PUSTAKA

Menjelaskan teori-teori yang relevan dengan penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran serta hipotesis penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Menjelaskan tentang lokasi penelitian, operasional variabel, opulasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data penelitian.

BAB IV: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Menjelaskan tentang sejarah singkat perusahaan dan struktur organisasi perusahaan.

BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dijelaskan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Restaurant pondok jambu di kecamatan sosa.

BAB VI: PENUTUP

Pada bab ini merupakan bab terakhir dari hasil penelitian ini yang berisi kesimpulan dan saran penulis. Saran yang diberikan oleh penulis sebagai bahan masukan pertimbangan mengenai pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Restaurant pondok jambu di kecamatan sosa.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB II

TELA'AH PUSTAKA

2.1 Kepuasan Konsumen

2.2.1 Definisi Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi (Utami, 2010). Hal ini juga menemukan bahwa kepuasan keseluruhan relatif stabil sepanjang waktu. Penelitian juga menunjukkan bahwa loyalitas, kepuasan dan kualitas berhubungan erat. Alasan penelitian ini adalah berharga adalah karena juga menunjukkan kesetiaan yang dikaitkan dengan harga yang lebih menguntungkan konsumen. Secara umum dapat dikatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapannya. Pelanggan yang senang dan puas cenderung akan berperilaku positif dan mereka akan membelikembali. (Sinaga et al., 2020).

Menurut saya Kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau norma kinerja lainnya dan kinerja produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

1. Pengukuran Kepuasan Konsumen

Menurut Philip Kotler (Andikarakasiwi, 2015) ada empat metode yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen yaitu :

- a. Sistem keluhan dan saran

Untuk mengidentifikasi masalah maka perusahaan harus mengumpulkan informasi langsung dari konsumen dengan cara menyediakan kotak saran. Informasi yang terkumpul untuk memberikan masukan bagi perusahaan.

b. Survei kepuasankonsumen

Survei kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan cara survei melalui pos surat, telephone, maupun wawancara pribadi. Dengan metode ini perusahaandapat menciptakan komunikasi 2 arah dan menunjukkan perhatiannya kepada konsumen.

c. GhostShopping

Metode ini digunakan untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan perusahaan pesaing dan membandingkannya dengan perusahaan yangbersangkutan.

d. Analisis kehilangankonsumen

Tingkat kehilangan konsumen menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan konsumennya. Perusahaan seharusnya menganalisa dan memahami mengapa konsumen tersebut berhenti mengkonsumsi produk kita. Menurut Fandy Tjiptono (1997:35), metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen dapat dengan cara:

a. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan.

responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yangdirasakan. Responden diminta untuk menuliskan masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahan dan juga diminta untuk menuliskan masalah-

masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan yang merekasarankan. Responden dapat diminta untuk meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen.

b. Faktor Pendorong Terhadap Kepuasan Pelanggan

Faktor-faktor pendorong kepuasan kepada pelanggan dalam Handi Irawan (2007).

1. Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas setelah membeli dan menggunakan produk tersebut yang memiliki kualitas produk baik.

2. Harga.

Biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting. Akan tetapi biasanya faktor harga bukan menjadi jaminan suatu produk memiliki kualitas yang baik.

3. Kualitas Jasa

Pelanggan merasa puas apabila mereka memperoleh jasa yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan dari pegawai maupun karyawan perusahaan.

4. Emotionalfactor

Kepuasannya bukan karena kualitas produk, tetapi harga diri atau nilai sosial yang menjadikan pelanggan puas terhadap merek produk tertentu.

5. Biaya atau kemudahan untuk mendapatkan produk ataujasa

Kenyamanan dan efisien dalam mendapatkan suatu produk atau jasa serta mudah mendapatkan jasa produk memberikan nilai tersendiri bagi kepuasan pelanggan.(Gofur, 2019)

2.2 Kualitas Pelayanan

2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono kualitas pelayanan adalah upaya penyampaian jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Harapan konsumen merupakan keyakinan konsumen sebelum mencoba atau membeli suatu produk yang dijadikan acuan dalam menilai kinerja produk tersebut. Menurut Lewis dan Booms (1983) yang dikutip oleh (Tjiptono, 2019) kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen. Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan ekspektasi konsumen.

Kualitas pelayanan dirasakan sangat aktual terhadap produk yang dikonsumsi. Kotler (2007:70) yang di kutip dari artikel(Andikarakasiwi, 2015) menerapkan 7 (tujuh) katagori kualitas pelayanan secara terpadu yaitu:

1. Kepemimpinan dan budaya kwalitas.

Tanpa kepemimpinan yang kuat dan mendukung, seluruh usaha peningkatan mutu akan sia-sia karena tidak adanya tujuan dan komitmen yang membuat kategori-kategori lainnya dari sistem ini dapat berfungsi.

2. Analisis data dan pemanfaatan.

Bagaimana perusahaan mengumpulkan dan memanfaatkan data untuk tujuan kepuasankonsumen.

3. Perencanaan strategi.

Kategori ini untuk menilai sejauh mana sistem yang digunakan dalam perencanaan jangka pendek ,ataupun jangkapanjang.

4. Pengembangan dan manajemen sumber daya manusia.

Kategori ini untuk melihat segala hal mengenai sistem dalam sumber dayamanusia.

5. Kesadaran akan perlindungan lingkungan dan peran perusahaan terhadap masyarakat.

6. Kualitas dari hasil operasi, hasil tersebut di atas bukan hanya merupakan hasil peningkatanmutu.

7. Kepuasan konsumen ini lebih dititik beratkan pada sistem yang digunakan untuk pengukuran dan pemeliharaan hubungan dengan konsumen.

Kualitas konsumen sebagai bahagian dari yang digunakan untuk memenuhi harapan- harapankonsumen.

2.2.2 Unsur-unsur Kualitas Pelayanan

Dalam memasarkan produknya produsen selalu berusaha untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan para pelanggan lama dan baru. Menurut (Tjiptono, 2008) Unsur- unsur kualitas pelayanan yang baik akan dapat menciptakan loyalitas pelanggan yangsemakin melekat erat dan pelanggan tidak

berpaling pada perusahaan lain. Oleh karena itu penjualan atau produsen perlu menguasai unsur-unsur berikut:

1. Kecepatan

Kecepatan adalah waktu yang digunakan dalam melayani konsumen atau pelanggan minimal sama dengan batas waktu standar pelayanan yang ditentukan oleh perusahaan.

2. Ketepatan

Kecepatan tanpa ketepatan dalam bekerja tidak menjamin kepuasan para pelanggan. Oleh karena itu ketepatan sangatlah penting dalam pelayanan. Keamanan Dalam melayani para konsumen diharapkan perusahaan dapat memberikan perasaan aman untuk menggunakan produkjasanya.

3. Keramah tamahan

Dalam melayani para pelanggan, karyawan perusahaan dituntut untuk mempunyai sikap sopan dan ramah. Oleh karena itu keramahtamahan sangat penting, apalagi pada perusahaan yang bergerak di bidangjasa

4. Kenyamanan

Rasa nyaman timbul jika seseorang merasa diterima apa adanya. Dengan demikian, perusahaan harus dapat memberikan rasa nyaman padakonsumen.

2.2.3 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Strategi yang perludiperhatikandalan meningkatkan kualitas pelayanan jasa adalah (Tjiptono, 2008)

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa

Langkah pertama yang harus dilakukan adalah melakukan riset untuk mengidentifikasi determinan jasa yang paling penting bagi pasar sasaran dan memperkirakan penilaian yang diberikan pasar sasaran terhadap perusahaan dan pesaing berdasarkan determinan- determinan tersebut. Dengan demikian dapat diketahui posisi relatif perusahaan di mata pelanggan dibandingkan para pesaing, sehingga perusahaan dapat memfokuskan upaya peningkatan kualitasnya pada determinan-determinan tersebut.

2. Mengelola harapan pelanggan

Semakin banyak janji yang diberikan, maka semakin besar pula harapan pelanggan yang pada gilirannya akan menambah peluang tidak dapat terpenuhinya harapan pelanggan oleh perusahaan. Untuk itu ada satu hal yang dapat dijadikan pedoman yaitu jangan janjikan apa yang tidak bisa diberikan tetapi berikan lebih dari yang dijanjikan. Mengelola bukti (*evidence*) kualitas jasa Pengelolaan bukti kualitas jasa bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa diberikan. Oleh karena itu jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang, maka pelanggan cenderung memperhatikan fakta-fakta tangibles yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas. Mendidik konsumen tentang jasa Pelanggan yang lebih terdidik akan dapat mengambil keputusan secara lebih baik. Oleh karenanya kepuasan mereka dapat tercipta lebih tinggi.

3. Mengembangkan budayakualitas

Budaya kualitas merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan yang meningkatkan kualitas.

2.3 Harga

2.3.1 Definisi Harga

Harga merupakan satu satunya unsur pemasaran yang memberi pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan (Fandy Tjiptono dalam Ummul Habibah ,2016) . Harga adalah sejumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk dan jasa atau jumlah dari nilai yang ditukarkan para pelanggan untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa (Kotler dan Amstrong ,2009) yg dikutip dari artikel(Hestanto, 2007) Dari definisi para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa harga adalah sejumlah nilai uang ynag ditawarkan untuk mengganti hak milik suatu barang dan jasa kepada pihak lain.

2.3.2 Unsur Harga

Menurut Kotler dan Amstrong (2012) yang di kutip dari artikel(Hestanto, 2007), didalam unsur harga terdapat unsur kegiatan utama yang harus meliputi tingkatan harga dan potongan harga.

1). Tingkatan harga

yaitu angka yang menunjukkan nilai, harga, dan kecepatan perkembangan berdasarkan satuan ukur tertentu biaya premi asuransi ataupun beban biaya.

2) Potongan harga

adalah pengurangan harga yang diberikan oleh penjual kepada pembeli sebagai penghargaan akan aktivitas tertentu dari pembeli yang menyenangkan bagi penjual.

2.3.3 Penetapan Harga

Perusahaan biasanya menyesuaikan harga dasar mereka untuk memperhitungkan perbedaan pelanggan dan perubahan situasi. Dibawah ini merupakan strategi penyesuaian harga, terdapat beberapa penetapan harga yaitu:

1. *Penetration Pricing*

Perusahaan menggunakan harga murah sebagai dasar utama menstimulasi permintaan. Perusahaan berusaha menaikkan tingkat penetrasi produknya di pasar, dengan cara menstimulasi permintaan primer dan meningkatkan pangsa pasar (mendapatkan pelanggan baru) berdasarkan faktor harga.

2. *Party Pricing*

Perusahaan menetapkan harga dengan tingkat yang sama atau mendekati tingkat harga pesaing, implikasinya, program ini berusaha mengurangi peranan harga sehingga program pemasaran lainnya (produk, distribusi, dan promosi) yang dijadikan fokus utama dalam menerapkan strategi pemasaran.

3. *Premium Pricing*

Program ini menetapkan harga di atas tingkat harga pesaing. Dalam kasus introduksi bentuk atau kelas produk baru yang belum ada pesaing langsungnya, harga premium ditetapkan lebih tinggi dibandingkan bentuk produk yang bersaing. Perusahaan biasanya menyesuaikan harga dasar mereka untuk memperhitungkan perbedaan pelanggan dan perubahan situasi.

2.3.3 Indikator Harga

Menurut Stanton, terdapat 4 indikator yang mencirikan harga:

1. Keterjangkauan harga

Keterjangkauan harga adalah aspek penetapan harga yang dilakukan oleh produsen atau penjual yang sesuai dengan kemampuan beli konsumen.

2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk

Aspek penetapan harga yang dilakukan oleh produsen atau penjual yang sesuai dengan kualitas produk yang dapat diperoleh konsumen.

3. Daya saing harga

Penawaran harga yang diberikan oleh produsen atau penjual berbeda dan bersaing dengan yang di berikan oleh produsen lain, pada satu jenis produk yang sama.

4. Kesesuaian harga dengan manfaat produk

Aspek penetapan harga yang dilakukan oleh produsen atau penjual yang sesuai dengan manfaat yang dapat di peroleh konsumen dari produk yang di beli. (رازى، 1384)

2.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.3
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1 .	Della sebrica(2014) Universitas diponegoro	Pengaruh kualitas pelayanan dan Harga terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan kampoeng djowo sekatul kabupaten kendal	Uji Asumsi Klasik, analisis linier berganda, uji t, uji f, uji koefisien korelasi serta uji koefisien determinasi.	Secara simultan Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial Kualitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
2 .	(Safrizal, 2015)	Pengaruh Harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada restoran ayam penyet pak ulis di kota langsa.	Analisis regresi linier berganda, uji t, uji f serta determinasi.	Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada restoran ayam penyet pakulis, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada restoran ayam penyet pak ulis, harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada restoran ayam penyet pak ulis.

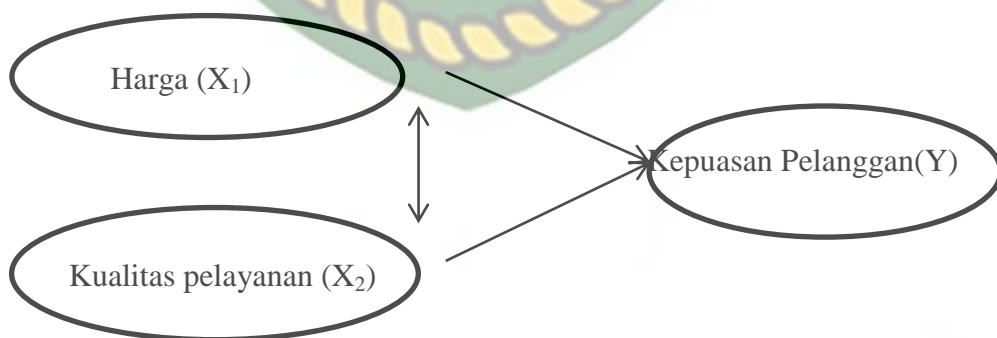
3 .	Dewi Nurmasari Pane, Miftah El Fikri,Husni Muharram Ritonga(2018)	Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Restaurant sidempuan medan.	Analisis regresi linier berganda.	Adanya pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan baik secara simultan maupun parsial.
-----	---	--	-----------------------------------	---

Sumber :Penelitian terdahulu hasil kajiana penulis (2015,2018,2019)

2.5 Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir adalah suatu model konseptual tentang bagaimana teori – teori hubungan dengan beberapa faktor yang akan di definisikan sebagai suatu permasalahan (Yuni Diah Saraswati, 2021) Berdasarkan perumusan masalah , maka hubungan antara pengaruh harga dan kepuasan pelanggan di Restaurant pondok jambu digambarkan sebagai berikut:

Tabel 1.4
Kerangka Pemikiran



2.6 Hipotesis Penelitian

Dari latar belakang yang diuraikan dan kerangka pemikiran yang telah dijelaskan diatas dapat dibuat hipotesisnya, yakni:

Hipotesis:

- Diduga terdapat pengaruh signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen pada Restaurant pondok jambu di kecamatan sosa.
- Diduga terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Restaurant pondok jambu di kecamatan sosa.
- Diduga harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Restaurant pondok jambu di kecamatan sosa.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Restaurant Pondok Jambu di desa Aek tinga, Kecamatan Sosa, Kabupaten Padang Lawas.

3.2 Operasional Variabel.

Dalam penelitian ini, penulis mengemukakan 2 variabel yang akan diteliti, yaitu:

1. Variabel Terikat (Variabel Dependen)

Menurut Sugiyono (2013:39) adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel independen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan pelanggan.

2. Variabel Bebas (variabel independent)

Menurut Sugiyono (2013:39) variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (dependen). Adapun yang menjadi variabel independent dalam penelitian ini adalah Harga dan kualitas pelayanan.

3.3 OPERASIONAL VARIABEL

Tabel 1.5
Indikator Variabel Harga

Variabel	Definisi Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Harga (X ₁)	Sejumlah uang yang diminta untuk produk atau jasa. (Fandy Tjiptono dalam Ummul Habibah ,2016)	1.Keterjangkauan Harga	1.harga yang dapat dijangkau oleh semua kalangan.	Ordina 1
		2.Kesesuain Harga.	2.harga yang ditawarkan pada konsumen sesuai dengan kualitas produk.	Ordina 1
		3.Daya Saing Harga	3.harga yang ditawarkan sama dari pesaing.	
		4.Kesesuaian Harga dengan Manfaat.	4.harga sesuai dengan manfaat produk yang dikonsumsi	
				Ordina 1
				Ordina

				1
Kualitas Pelayanan (X ₂)	Kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen. (Lewis dan Booms (1983) dikutip oleh Tjiptono 2011:180)	1. Bukti Fisik 2. Empati 3. Reabilitas 4. Daya Tanggap 5. Jaminan	<p>1. karyawan berpenampilan rapi dan profesional. 2. fasilitas berdaya tarik visual.</p> <p>1. sungguh – sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan. 2. karyawan memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian.</p> <p>1. Memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan. 2. Cekatan dalam memenuhi kebutuhan konsumen.</p> <p>1. kesiapan untuk merespon setiap permintaan pelanggan. 2. karyawan melakukan pelayanan dengan cepat.</p> <p>1. karyawan yang secara</p>	Ordina 1 Ordina 1 Ordina 1

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

			<p>konsisten bersikap sopan. 2.selalu menjaga mutu produknya</p>	<p>Ordina 1</p>
				<p>Ordina 1</p>
<p>Kepuasan Pelanggan (Y)</p>	<p>Respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja</p>	<p>1.Kesesuaian Harapan.</p>	<p>1.produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dari apa yang diharapkan. 2.pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.</p>	<p>Ordina 1</p>

	<p>lainnya) dan kinerja produk yang dirasakan setelah pemakainnya. (Tjiptono 2002:146)</p>	<p>2.Minat berkunjung Kembali.</p> <p>3.Kesediaan Merekomendasikan</p>	<p>1.minat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.</p> <p>2.minat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengonsumsi produk</p> <p>1.menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang diberikan memuaskan.</p> <p>2.menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang dapat setelah mengonsumsi sebuah produk jasa.</p>	<p>Ordina 1</p> <p>Ordina 1</p>
--	---	--	---	---

3.4 Populasi dan Sampel

Adapun populasi dan sampel serta teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Populasi.

Menurut Sugiyono (2004) menyatakan bahwa Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.(Widyantara et al., 2019) Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang berbelanja di Restaurant Pondok Jambu.

2. Sampel

Sampel adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti karena itu dipandang sebagai semesta penelitian(Oktaviani et al., 2019) . Sampel sering disebut contoh yaitu himpunan bagian/subset dari suatu populasi, sampel memberikan gambaran yang benar tentang populasi.(Sintya et al., 2018). Penelitian ini mengambil 50 sampel responden dari konsumen.

“Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *accidental sampling*, yaitu pengambilan sampel yang secara kebetulan dengan mempertimbangkan kesiapan responden untuk diwawancarai atau bahkan dengan cara kuesioner. Teknik ini cocok untuk survey pemasaran, kepuasan pelanggan dan sejenisnya, dimana kita tidak mengetahui dengan jelas jumlahnya (Joseph,2010). Responden yang dipilih untuk diwawancarai atau dengan kuesioner

adalah responden yang berbelanja di Restaurant pondok jambu, Adapun penelitian ini mengambil sampel sejumlah 50 responden.”

3.5 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini merupakan penelitian penjelasan (*explanatory research*) data kualitatif. Penelitian dilakukan pada masyarakat desa aek tinga khususnya pelanggan Restaurant. Metode penelitian penjelasan dengan pengumpulan data yaitu dengan menggunakan metode kuesioner. Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan adalah *Probability Sampling*, yaitu teknik sampling untuk memberikan peluang yang sama pada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel dengan *Accidental Simple Random Sampling*, metode pengambilan sampel dengan memilih siapa yang kebetulan ada atau dijumpai. Penelitian ini memilih responden secara acak karena responden yang dipilih tidak direncanakan sebelumnya. Adapun yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya yang berupa wawancara, jarak pendapat dari individu atau kelompok (orang) maupun hasil observasi dari suatu objek, kejadian atau hasil pengujian (benda).

2. Data sekunder

Merupakan sumber data penelitian yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung yang berupa buku, catatan, bukti yang telah ada, atau arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini merupakan penelitian penjelasan (*explanatory research*) dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian dilakukan pada masyarakat desa aek tinga yang berbelanja di Restaurant pondok jambu. Lokasi penelitian yang dipilih untuk memperoleh informasi mengenai data yang diperlukan yaitu di desa aek tinga.

1. Kuesioner/Angket

Kuesioner/angket merupakan teknik pengumpulan data melalui formulir – formulir yang berisi pertanyaan – pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti (Mardalis,2009:66)

Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mengetahui apakah variabel harga (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan (Y) yang ditujukan pada masyarakat Desa aek tinga khususnya pelanggan Restaurant. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert.

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian ini, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala likert mempunyai susunan dari sangat positif sampai sangat negative yang dapat berupa kata-kata seperti pada tabel berikut :

Tabel 4
Skala Likert

No	Jawaban Responden	Skor
1.	Sangat Puas (SP)	5
2.	Puas (P)	4
3.	Kurang Puas (KP)	3
4.	Tidak Puas (TP)	2
5.	Sangat Tidak Puas (STP)	1

Sumber: Sugiyono (2010:108).

2. Observasi (Pengamatan)

Penulis langsung ke lapangan dan melakukan pengamatan langsung pada objek penelitian. Tujuannya adalah untuk mendapatkan gambaran secara langsung masyarakat yang berbelanja di Restaurant pondok jambu tersebut.

3. Wawancara

Wawancara adalah suatu cara pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada pihak – pihak yang terkait dalam penelitian untuk memperjelas hasil yang telah didapatkan dari kuisioner.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisa merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul, pengolahan data dilakukan dengan cara data yang telah dikumpulkan diolah dan disajikan dalam bentuk tabel. Penulisan dalam penelitian ini menggunakan 2 macam metode analisi yaitu:

1 Analisis Deskriptif

Metode ini bertujuan untuk menggambarkan data yang telah terkumpul kemudian di klasifikasikan, selanjutnya dirumuskan sehingga dapat gambaran yang jelas mengenai masalah yang diteliti.

2 Analisis Kuantitatif

Metode ini merupakan metode analisis pengumpulan data dengan cara mengumpulkan data-data dan variabel-variabel yang akan menggambarkan pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen tersebut, lalu akan menjadi total skor dari hasil pengisian kuesioner oleh responden.

A. Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *Vallidity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya (Azwar 1986). Selain itu validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar – benar variabel yang hendak diteliti oleh peneliti (Cooper dan Schindler, dalam Zulganef, 2006). Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai korelasi masing – masing item dengan total skor masing – masing variabel, yakni dengan membandingkan nilai korelasi r hitung dengan r tabel (Priyatno, 2010:21). Validitas data instrumen adalah sebagai berikut:

- Jika nilai r hitung $> r$ tabel maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

- Jika nilai r hitung $< r$ tabel maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

B. Uji Reabilitas

Uji reabilitas adalah bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Arikunto, 2010:221). Memuat Situmorang (2014:92) bahwa pernyataan yang telah dinyatakan valid dalam uji validitas maka akan ditentukan reabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut:

- Jika nilai Cronbach Alpha $> 0,6$ maka kuesioner penelitian dinyatakan realibel (sangat baik/sangat meyakinkan).
- Jika nilai Cronbach Alpha $< 0,6$ maka kuesioner penelitian dinyatakan tidak realibel (kurang meyakinkan).

C. Regresi Linear Berganda

Karena melibatkan lebih dari satu variabel bebas, Metode regresi linier berganda digunakan peneliti dalam riset ini. Teknik analisa regresi linier berganda yang digunakan oleh peneliti adalah untuk mengetahui berapa besar pengaruh variabel bebas harga dan kualitas pelayanan (terhadap variabel terikat kepuasan konsumen). Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode regresi linier berganda dengan rumus :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y :kepuasan pelanggan

a : konstanta

X1 :harga

X2 :kualitas pelayanan

b1 :koefisien regresi variabel harga

b2 :koefisien regresi variabel kualitas pelayanan

e :standar error

D. Uji Parsial (Uji t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y). Signifikan berarti pengaruh yang terjadi dapat berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasikan).

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variabel variabel dependen (Ghozali, 2006). Tingkat kepercayaan yang digunakan 95% atau taraf signifikan 5%, dengan kriteria sebagai berikut :

- 1) Bila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak H_1 diterima. Berarti masing-masing variabel bebas secara individu mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.
- 2) Bila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima H_1 ditolak. Berarti masing-masing variabel bebas secara individu tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat, atau :
 - a) Bila probability $t_{hitung} > 0,05$ H_0 diterma dan H_1 ditolak.

b) Bila probability t hitung $< 0,05$ H_0 ditolak dan H_1 diterima.

“Nilai tolerance yang rendah sama dengan VIF tinggi ($VIF = 1/\text{tolerance}$) dan adanya kolonieritas yang tinggi. Nilai cut off yang umum dipakai nilai tolerance 10% atau sama dengan nilai $VIF > 10$ artinya nilai tolerance tidak lebih kurang dari 10%, dan nilai VIF tidak lebih dari 10 (Ghozali, 2006).”

E. Uji Signifikan Simultan (uji F).

Uji – F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama – sama terhadap variabel terikat. $H_0 : b_1, b_2 = 0$

Artinya variabel – variabel bebas (harga dan kualitas pelayanan) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan dan bersama – sama terhadap variabel terikatnya (kepuasan pelanggan).

$$H_1: b_1, b_2 \neq 0$$

Artinya variabel – variabel bebas (harga dan kualitas pelayanan) mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama – sama terhadap variabel terikatnya (kepuasan pelanggan).

Kriteria pengambilan keputusan

H_0 diterima apabila t hitung $< t$ tabel pada $\alpha = 5\%$

H_0 diterima apabila t hitung $> t$ tabel pada $\alpha = 5\%$

F. Uji Determinasi

“Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Jika R^2 semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas (X_1, X_2) adalah besar terhadap variabel terikat (Y). Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat, sebaliknya jika R^2 semakin mengecil (mendekati nol) maka dapat dikatakan bahwa variabel bebas (X_1, X_2) terhadap variabel terikat (Y) semakin kecil. Hal ini berarti model yang digunakan tidak kuat untuk menerangkan pengaruh pada variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat.”



BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Gambaran Umum Restaurant Pondok Jambu

4.1.1 Profil Restaurant Pondok Jambu

Pada bulan Juni tepatnya di tahun 2019, muncul usaha makanan baru yaitu Pondok Jambu di wilayah desa Gunung Baringin, Kecamatan Sosa, Padang Lawas, Sumatera Utara. Bisnis tersebut merupakan Restaurant dengan konsep outdoor, dimana disuguhkan pemandangan yang menarik untuk ber-swafoto (selfie area), maupun fasilitas lainnya seperti karaoke, lesehan, dan kolam renang.

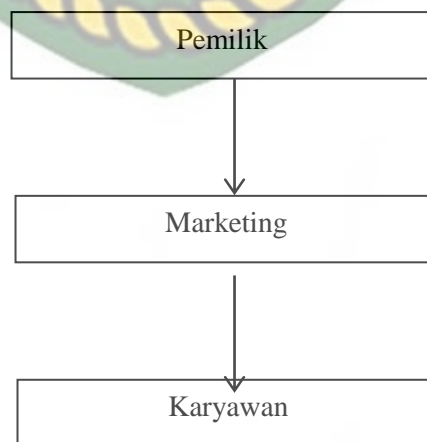
Pada awalnya usaha ini didirikan oleh Feriko Sustanata sebagai owner bersama dengan sang manajer yaitu Rizky Jalaludin Siregar adalah usaha penyewaan kolam renang. Namun setelah melakukan riset dan melihat peluang pasar, akhirnya menyetujui untuk membuat usaha Restaurant dengan konsep/tema outdoor. Dimana para pengunjung bisa menikmati makanan dengan melihat pemandangan hijau kebun jambu dan kebun buah naga, atau sekaligus dapat menikmati fasilitas karaoke atau kolam renang dan sewa mainan mobil-mobilan bagi anak-anak.

Pondok Jambu merupakan salah satu UMKM yang memiliki budaya organisasi yang tergolong baik sehingga penerapannya berjalan lancar dan usaha tersebut mengalami peningkatan dalam perkembangan bisnisnya. Adapun budaya organisasi yang diterapkan oleh Pondok Jambu adalah menjaga mutu pelayanan,

meningkatkan kualitas dan berinovasi, mengadakan briefing dan pemanfaatan teknologi, serta berkontribusi terhadap lingkungan. Mengadakan briefing dan pemanfaatan teknologi, Setiap hari tepatnya sebelum membuka Pondok Jambu sang manager akan mengadakan briefing (pengarahan) kepada seluruh para karyawannya. Briefing dilakukan untuk mengevaluasi kinerja para karyawan dan memperbaiki kinerja mereka dengan memberikan saran dan arahan. Setiap karyawan juga dituntut untuk datang tepat waktu yaitu pukul 09.00.

Pemerintah kabupaten Padang Lawas meminta kepada pihak Pondok Jambu untuk memasang aplikasi pajak yaitu Taping Box. Aplikasi ini hanya terpasang di 5 UMKM di wilayah Padang Lawas, Pondok Jambu dijadikan role model penerapan aplikasi Taping Box tersebut. Pondok Jambu juga sudah menerapkan sistem pembayaran cashless, dimana pengunjung bisa melakukan pembayaran non-tunai melalui aplikasi Dana dengan cara menscan QR Code yang sudah disediakan. Pengunjung yang datang bukan hanya berasal dari kabupaten Padang Lawas namun juga dari luar kabupaten bahkan sampai luar provinsi.

4.2 Struktur Organisasi Restaurant Pondok Jambu



Sumber: Restaurant Pondok Jambu, 2022

Pemilik

“Pemilik adalah individu atau sekelompok orang yang memiliki entitas bisnis dan usahanya untuk mendapatkan keuntungan dari kesuksesan operasional perusahaannya. Secara umum mereka memiliki kemampuan yang bagus dalam pengambilan keputusan dan gerakan cepat untuk meraup keuntungan.”

Marketing

“Pengertian marketing dalam bahasa Indonesia bisa diartikan sebagai pemasaran. Dari pengertian itu tugas marketing tentu saja sangat vital dalam sebuah perusahaan. Secara tidak langsung marketing merupakan ujung tombak dalam sebuah perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan yang sudah ditetapkan. Oleh karena itu, perusahaan harus memberikan perhatian lebih dalam hal marketing ini.”

Karyawan

“Karyawan adalah setiap orang yang memberikan jasa kepada perusahaan ataupun organisasi yang membutuhkan jasa tenaga kerja, yang mana dari jasa tersebut, karyawan akan mendapatkan balas jasa berupa gaji dan kompensasi-kompensasi lainnya.”

4.3 Visi dan Misi Perusahaan

4.3.1 Visi Perusahaan

Visi merupakan rangkaian kalimat yang menyatakan cita-cita atau impian sebuah organisasi atau perusahaan yang ingin dicapai dimasa depan. (Wibisimo, 2006, p. 46) Atau dapat dikatakan bahwa visi

merupakan hal yang sangat krusial bagi perusahaan untuk menjamin kelestarian dan kesuksesan jangka panjang. Visi dari Restoran pondok jambu adalah menjadikan Restoran pondok jambu sebagai rumah makan yang menyajikan makanan yang berkualitas dengan pelayanan yang ramah dan bersahabat dalam rangka memenuhi selera dan kepuasan pelanggan.

4.3.2 Misi Perusahaan

Misi menurut Wheelen merupakan rangkaian kalimat yang menyatakan tujuan atau alasan eksistensi organisasi yang memuat apa yang disediakan oleh perusahaan kepada masyarakat, baik berupa produk ataupun jasa (Wibisimo, 2006). Adapun misi dari Restoran pondok jambu adalah:

1. Memberikan pelayanan yang baik dan santun.
2. Menguraikan menu masakan sesuai dengan selera masyarakat sekitar.
3. Menmbangun hubungan atau rasa kekeluargaan antara produsen dengan konsumen.

BAB V

PEMBAHASAN

5.1. Identitas Responden.

Dalam penelitian ini yang akan di teliti adalah pelanggan Restoran Pondok Jambu Pada Kabupaten Padanng Lawas Sebanyak 50 Pelanggan di jadikan sampel.

5.1.1. Identitas Responden Berdasarkan Umur

Proporsi identitas responden berdasarkan umum sangat menggambarkan tingkat pengalaman dan kedewasaan pola pikir responden, Dimana secara teoritis faktor usia akan mempengaruhi seseorang dalam mengambil keputusan. Dalam mengambil keputusan tingkat usia akan memberikan pengaruh. Semakin tinggi usia maka keputusan yang akan di ambil akan semakin baik, karena adanya tingkat kematangan seseorang dalam berpikir.

Tabel 5.1

Identitas Responden Berdasarkan Umur

Tingkat Umur (Tahun)	Frekuensi	Persentase
17 – 25 tahun	43	86,0%
25 – 33 tahun	6	12,0%
33 – 49 tahun	1	2,0%
Total	50	100%

Sumber : Data Olahan 2022

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 50 responden pelanggan Restoran Pondok Jambu Kabupaten padang lawas terdapat 43 responden (86,0%) berada pada usia di atas 17 – 25 tahun, kemudian 6 responden (12,0%) berada pada usia 25– 33 tahun, dan 1 responden (2,0%) berada pada usia 33 – 49.

Dari data tabel di atas dapat di simpulkan bahwa usia juga akan mempengaruhi Pelanggan dalam memilih rasa dan kualitas produk. Terlihat bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berada pada usia 17 - 25 tahun yang merupakan berada pada usia produktif. Hal ini dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam memilih tentang rasa dan kualitas produk.

5.1.2. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Identitas jenis kelamin juga akan mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti jenis kelamin perempuan cenderung mempunyai cita rasa dalam menilai dan merasakan produk lebih tinggi dan di bandingkan dengan laki – laki.

Tabel 5.2

Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pada Pelanggan Restoran Pondok Jambu di

Kabupaten Padang Lawas

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	24	48,0%
Perempuan	26	52,0%
Total	50	100%

Sumber : Restoran Pondok Jambu

Dari data tabel di atas dapat dilihat bahwa responden penelitian ini didominasi oleh perempuan yang berjumlah 26 responden (52,0%) sedangkan untuk responden laki-laki hanya 24 responden (48,0%) maka jumlah pelanggan perempuan di Restoran Pondok Jambu Kabupaten Padang Lawas lebih banyak dibandingkan dengan pelanggan laki-laki. Maka dapat disimpulkan bahwa pelanggan perempuan sangat dibutuhkan di karenakan perempuan cenderung lebih bisa menilai dan menganalisa produk makanan yang tersedia pada Restoran Pondok Jambu Kabupaten Padang Lawas.

5.1.3. Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.

Tingkat Pendidikan seseorang pada dasarnya berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan yang akan dihasilkan. Untuk mengetahui kondisi pendidikan terakhir pada Restoran Pondok Jambu Kabupaten Padang Lawas dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.3
Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir
Restaurant Pondok Jambu

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
SD	-	-
SMP	-	-
SMA	33	66%
S1 / S2	19	38,0%
Total	50	100%

Sumber : Data Olahan 2022

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa mayoritas responden pada penelitian ini di dominasikan pada pelanggan dengan pendidikan Jenjang S1/S2 yaitu sebanyak 19 responden (38,0%), kemudian di susul oleh para remaja dengan pendidikan SMA yang berjumlah 33 responden (66,0%), lalu pelanggan dengan pendidikan SMP dan SD sebanyak 0 responden . Maka dapat di simpulkan bahwa mayoritas responden dari tingkat pendidikan terakhir Restoran Pondok Jambu Kabupaten Padang Lawas yaitu berada pada pendidikan Jenjang SMA ataupun dalam kalangan remaja.

5.2. Analisis Keterjangkauan Harga

Harga satuan terpenting di dalam ruang lingkup penjualan, Harga juga sebagai salah satu penentu dari keberhasilan suatu perusahaan dalam menjalani usahanya. Menjalankan sebuah bisnis tidak akan terlepas dari permasalahan harga, harga sangat memegang peranan yang sangat penting dalam terjadinya kesepakatan jual beli.

5.2.1. Harga yang di tawarkan oleh restaurant pondok jambu dapat di jangkau oleh semua kalangan

Harga merupakan hal terpenting di dalam ruang lingkup penjualan, Harga yang sesuai pada diri pelanggan makan pelanggan tersebut akan menyinggahi nya. Untuk melihat tanggapan responden tentang Harga yang di tawarkan oleh Restoran Pondok Jambu Kabupaten Padang Lawas adalah sebagai berikut :

Tabel 5.4.

Harga yang di tawarkan oleh restoran pondok jambu dapat di jangkau
Oleh semua kalangan (X1.1)

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	10	20,0%
Setuju	37	74,0%
Kurang Setuju	3	6,0%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	50	100%

Sumber : Restoran Pondok Jambu

Dari tabel di atas dapat di bahwa pada tanggapan responden tentang Harga yang di tawarkan oleh Restoran Pondok Jambu Kabupaten Padang Lawas yaitu sebanyak 10 pelanggan (20,0%) memilih sangat setuju, kemudian 37 pelanggan (74,0%) memilih setuju dan 3 pelanggan (6,0%) memilih kurang setuju. Maka kesimpulan pada tanggapan responden tentang Harga yang di tawarkan oleh Restoran Pondok Jambu Kabupaten Padang Lawas dapat di jangkau oleh semua kalangan.

Harga juga kan menjadikan titik kunci keuntungan bagi pengusaha. Jika harga yang di tawarkan jauh tinggi dari pasaran maka pelangga tidak akan tertarik pada produk – produk yang di tawarkan tersebut.

5.2.2. Harga yang di tawarkan oleh Restauraan Pondok Jambu Kabupaten

Padang Lawas

Menjual produk dengan harga yang sesuai dan kualitas produk yang bagus merupakan hal yang di minati banyak konsumen. Pelanggan adalah hal yang di nanti nantikan oleh sebuah semua kalangan pengusaha, maka dari itu kualitas produk harus benar-benar di jaga. Untuk melihat tanggapan responden tentang Harga yang di tawarkan oleh restaurant pondok jambu pada konsumen sesuai dengan kualitas produk adalah sebagai berikut :

Tabel 5.5
Harga yang di tawarkan oleh Restaurant pondok
jambu
pada konsumen sesuai dengan kualitas produk (X1.2)

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	36	72,0%
Setuju	7	14,0%
Kurang Setuju	7	14,0%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	50	100%

Sumber :Data Olahan 2022

Pada tabel di atas dapat di lihat bahwa pada tanggapan responden tentang Harga yang di tawarkan oleh Restoran Pondok Jambu Kabupaten Padang Lawas pada Konsumen sesuai dengan kualitas produk yaitu sebanyak 36 pelanggan (72,%) memilih sangat setuju kemudian 7 pelanggan (14,%) memilih setuju dan 7 pelanggan (14,%) memilih kurang setuju. Maka kesimpulan pada tanggapan tentang Harga yang di tawarkan oleh Restoran Pondok Jambu Kabupaten Padang Lawas pada Konsumen sesuai dengan kualitas produk yaitu Sangat setuju sebanyak 36 pelanggan.

Kesesuaian harga dengan kualitas produk merujuk kepada penilaian konsumen terhadap besarnya pengorbanan finansial yang di berikan dalam kaitan dengan spesifik yang berupa kualitas produk. Harga yang di tawarkan oleh konsumen sesuai dengan kualitas yang di tawarkan kepada konsumen.

Menjalankan sebuah bisnis jual beli tidak akan terlepas dari permasalahan harga, Harga sangat memegang peranan penting dalam terjadinya kesepakatan jual beli. Untuk melihat tanggapan responden tentang Harga yang di tawarkan oleh Restoran Pondok Jambu sama dari pesaing adalah sebagai berikut :

Tabel 5.6
Harga yang di tawarkan oleh restaurant pondok
jambu
sama dari pesaing (X1.3)

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	34	68,0%

Setuju	8	18,0%
Kurang Setuju	7	14,0%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	50	100%

Sumber : Data Olahan 2022

Dapat di lihat bahwa pada tanggapan responden tentang Harga yang di tawarkan Restaurant Pondok Jambu Kabupaten Padang Lawas sama dari pesaing yaitu sebanyak 34 pelanggan (68,0%) memilih sangat setuju, kemudian 8 pelanggan (18,0%) memilih setuju dan 7 pelanggan (14,0%) memilih kurang setuju. Maka pada kesimpulan pada tanggapan responden tentang Harga yang di tawarkan oleh Restaurant Pondok Jambu Kabupaten Padang Lawas sama dari pesaing adalah Sangat Setuju.

Harga yang di tawarkan merupakan di bawah rata-rata dari pada pesaing dan penilaian konsumen terhadap harga di Restaurant Pondok Jambu yang di bawah rata-rata harga rumah makan lain yang sama kualitas produknya.

5.2.4. Harga yang di tawarkan oleh restaurant pondok jambu sesuai dengan manfaat produk yang di kosumsi.

Kesesuaian harga dengan manfaat merujuk kepada konsumen akan merasakan puas ketika mereka mendapatkan manfaat setelah mengosumsi apa yang di tawarkan sesuai dengan nilai yang mereka keluarkan. Untuk melihat tanggapan

responden tentang Harga yang di tawarkan oleh Restoran Pondok Jambu Kabupaten Padang Lawas

sesuai dengan manfaat produk yang di kosumsi adalah sebagai berikut :



Tabel 5.7

Harga yang di tawarkan oleh restaurant pondok jambu sesuai dengan manfaat produk yang di kosumsi (X1.4)

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	33	66,0%
Setuju	11	22,0%
Kurang Setuju	7	14,0%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	50	100%

Sumber : Data Olahan 2022

Dapat di lihat pada tanggapan responden tentang Harga yang di tawarkan oleh Restoran Pondok Jambu Kabupaten Padang Lawas sesuai dengan manfaat produk yang di kosumsi yaitu sebanyak 33 pelanggan (66,0%) memilih sangat setuju, kemudian 11 pelanggan (22,0%) memilih setuju dan 7 pelanggan (14,0%) memilih kurang setuju. Maka kesimpulan pada tanggapan responden tentang Harga yang di tawarkan oleh Restoran Pondok Jambu sesuai dengan manfaat produk yang di kosumsi yaitu 33 pelanggan memilih sangat setuju.

5.2.5. Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Harga

Tabel 5.8

Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Harga Pada Restoran Pondok Jambu

No	Pertanyaan	Frekuensi					Jumlah	Skor
		SS	S	KS	TS	STS		
1	Harga yang di tawarkan oleh Restoran Pondok Jambu dapat di jangkau Oleh semua kalangan	10	37	3	-	-	50	207
2	Harga yang di tawarkan oleh Restoran Pondok Jambu pada konsumen sesuai dengan kualitas produk	36	7	7	-	-	50	257
3	Harga yang di tawarkan oleh Restoran Pondok Jambu sama dari pesaing	34	8	7	-	-	50	223
4	Harga yang di tawarkan oleh Restoran Pondok Jambu sesai dengan manfaat produk yang di kosumsi	32	11	7	-	-	50	225
Total								912

Sumber : Olahan Data 2022

Berikut dapat kita ketahui nilai tertinggi dan terendah jumlah skor variabel kompensasi adalah :

$$\text{Nilai Tertinggi} = 5 \times 5 \times 50 = 1.250$$

$$\text{Nilai Terendah} = 5 \times 1 \times 50 = 250$$

$$\text{Skor Maximal} - \text{Skor Minimal} = 1.250 - 250 = 1000$$

$$\frac{\text{Skor}}{5}$$

Untuk melihat tingkat kategori Harga pada Restoran Pondok Jambu Kabupaten padang lawas maka dapat di lihat di bawah ini :

Sangat Baik	=	1050	-	1.250
Baik	=	850	-	1050
Cukup Baik	=	650	-	850
Tidak Baik	=	450	-	650
Sangat Tidak Baik	=	250	-	450

Maka dapat di lihat pada hasil deskriptif Harga bahwa berada pada nilai 912 yang merupakan dalam kategori sangat baik yaitu kisaran antara 1050 – 1.250 maka variabel (X1) yaitu harga memberikan harga yang sesuai dengan produk yang di jual pada konsumen atau pelanggan pada Restoran Pondok Jambu

Kabupaten padang lawas,dan dapat dilihat bahwa score terendah dari rekapitulasi harga adalah 207 sedangkan score tertinggiya adalah 257 hal ini dapat di buktikan pada semua item pertanyaan kuesioner harga.

5.3. Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas berperan sangat penting dalam membentuk kepuasan pelanggan, selain itu juga sangat erat kaitan nya dalam menciptakan keuntungan bagi rumah makan. Semakin berkualitas pelayanan yang di berikan oleh rumah makan maka kepuasan yang di rasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi.

5.3.1. Karyawan Restaurant pondok jambu berpenampilan rapi dan profesional.

Ketika karyawan tampil dengan rapi dan sopan maka pelanggan yang akan memasuki area rumah makan juga akan enak memandangnya, yang perlu di perhatikan bahwa penampilan itu bukan soal pakaian saja, tetapi juga kerapian dan kebersihan juga menjadi elemen penting yang mencerminkan karyawan berprofesional. Untuk melihat tanggapan responden tentang karyawan Restaurant Pondok Jambu berpenampilan rapi dan berprofesional adalah sebagai berikut :

Tabel 5.9

**Karyawan Restaurant Pondok Jambu
Berpenampilan rapi dan berprofesiona (X2.1)**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
--------------------------	------------------	-------------------

Sangat Setuju	32	64,0%
Setuju	16	32,0%
Kurang Setuju	2	4,0%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	50	100%

Sumber : Data Olahan 2022

Pada tabel di atas dapat di lihat bahwa pada tanggapan responden tentang Restoran Pondok Jambu Berpenampilan Rapi dan Profesional yaitu sebanyak 32 pelanggan (64,0%) memilih sangat setuju, kemudian 16 pelanggan (32,0%) memilih setuju dan 2 pelanggan (4,0%) memilih kurang setuju. Maka kesimpulan terbanyak pada tanggapan responden tentang Karyawan Restoran Pondok Jambu Berpenampilan Rapi dan Profesional yaitu sangat baik sebanyak 32 pelanggan.

Karyawan yang bekerja dengan sikap yang sopan dan berpenampilan rapi akan menambah simpati dan kenyamanan pelanggan, tentu saja pelanggan akan kembali mengujungi nya lagi jika pelanggan sudah merasakan puas.

5.3.2. Fasilitas restaurant pondok jambu berdaya tarik visual

Fasilitas yang berdaya tarik visual merupakan salah satu indikator variabel dari kualitas pelayanan , yang mana erat kaitan nya dengan interior dan dekorasi tempat. Untuk melihat tanggapan responden tentang Fasilitas Restoran Pondok Jambu

berdaya tarik visual adalah sebagai berikut :

Tabel 5.10

Fasilitas Restaurant Pondok Jambuberdaya tarik visual (X2.2)

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	32	64,0%
Setuju	16	32,0%
Kurang Setuju	2	4,0%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	50	100%

Sumber: Data Olahan 2022

Pada tabel di atas dapat di lihat bahwa pada tanggapan responden tentang Fasilitas Restaurant Pondok Jambu berdaya tarik visual yaitu sebanyak 32 pelanggan (64,0%) memilih sangat setuju, kemudian 16 pelanggan (32,0%) memilih setuju dan 2 pelanggan (4,0%) memilih kurang setuju. Maka kesimpulan terbanyak pada tanggapan responden tentang Fasilitas Restaurant Pondok Jambu berdaya tarik visual yaitu sangat baik sebanyak 32 pelanggan.

5.3.3. Restaurant Pondok Jambu sungguh-sungguh mengutamakan pelanggan

Pelanggan merupakan raja yang harus di layani dengan baik, melalui penilaian pelanggan lah pengusaha mendapat nilai yang baik juga. Itulah alasan

pelayanan menjadi kunci utama sukses nya sebuah pengusaha. Jika produk nya bagus akan tetapi pelayanan nya kurang bagus maka pelanggan tidak akan membeli nya lagi. Untuk melihat tanggapan responden tentang Restoran Pondok Jambu sungguh-sungguh mengutamakan pelanggan adalah sebagai berikut:

Tabel 5.11

**Restoran Pondok Jambu sungguh –sungguh
Mengutamakan pelanggan (X2.3)**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	30	60,0%
Setuju	17	34,0%
Kurang Setuju	3	6,0%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	50	100%

Sumber : Data Olahan 2022

Pada tabel di atas dapat di lihat bahwa pada tanggapan responden tentang restaurant pondok jambu Sungguh – sungguh mengutamakan Pelanggan yaitu sebanyak 30 pelanggan (60,0%) memilih sangat setuju, kemudian 17 pelanggan (34,0%) memilih setuju dan 3 pelanggan (6,0%) mrmilih kurang setuju. Maka kesimpulan jawaban terbanyak pada tanggapan responden tentang Restoran Pondok Jambu Sungguh – sungguh mengutamakan Pelanggan yaitu sangat setuju sebanyak 30 pelanggan.

Mengutamakan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat penting di lakukan agar pelanggan merasa di layani dengan baik oleh karyawan nya, dalam mengutamakan pelanggan karyawan juga harus memperhatikan komunikasi yang baik terhadap pelanggan tersebut agar pelanggan merasa puas apa yang telah karyawan berikan berupa pelayanan yang maksimal.

5.3.4. **Restauran Pondok Jambu memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian**

Pelayanan yang di berikan harus bisa membuat betah pelanggan, Maka sopan dan perhatian yang lebih sangat penting ada pada diri pengusaha produk. Untuk melihat tanggapan responden tentang Restauran Pondok Jambu memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian adalah sebagai berikut :

Tabel 5.12

Restauran Pondok Jambu memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian (X2.4)

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	31	62,0%
Setuju	10	20,0%
Kurang Setuju	9	18,0%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	50	100%

Sumber : Data Olahan 2022

Pada tabel di atas dapat di lihat bahwa pada tanggapan responden tentang Restaurant Pondok Jambu memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian yaitu sebanyak 31 pelanggan (62,0%) memilih sangat setuju, kemudian 10 pelanggan (20,0%) memilih setuju dan 9 pelanggan (18,0%) memilih kurang setuju. Maka kesimpulan jawaban terbanyak dari tanggapan responden tentang Restaurant Pondok Jambu memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian yaitu sangat baik sebanyak 31 pelanggan.

Karyawan memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian adalah konsep yang harus di terapkan pada diri karyawan. Pelayanan yang baik maka akan membuahkan kepuasan yang baik juga.

5.3.5. Restaurant Pondok Jambu memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang di janjikan

Setiap karyawan dalam memberikan pelanggan mempunyai kemampuan untuk menampilkan pelayanan yang di janjikan secara benar sampai kurun waktu tertentu. Untuk melihat tanggapan responden tentang Restaurant Pondok Jambu memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang di janjikan adalah sebagai berikut :

Tabel 5.13

Restaurant Pondok Jambu memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang di janjikan (X2.5)

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	29	58,0%

Setuju	13	26.0%
Kurang Setuju	8	16,0%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	50	100%

Sumber : Data Olahan 2022

Dapat di lihat bahwa pada tanggapan responden tentang Restoran Pondok Jambu memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang di janjikan yaitu sebanyak 29 pelanggan (58,0%) memilih sangat setuju, kemudian 13 pelanggan (26,0%) memilih setuju dan 8 pelanggan (16,0%) memilih kurang setuju. Maka kesimpulan jawaban terbanyak tentang Restoran Pondok Jambu memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang di janjikan yaitu sangat baik sebanyak 29 pelanggan.

5.3.6. Karyawan Restoran Pondok Jambu cekatan dalam memenuhi kebutuhan konsumen

Cepat dalam memenuhi kebutuhan konsumen merupakan hal yang tidak asing lagi bagi karyawan, Karyawan harus siap tanggap dalam melayani konsumennya. Untuk melihat tanggapan responden tentang karyawan Restoran Pondok Jambu cekatan dalam memenuhi kebutuhan konsumen adalah sebagai berikut :

Tabel 5.14

**Karyawan Restaurant Pondok Jambu cekatan dalam
memenuhi kebutuhan konsumen (X2.6)**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	31	62,0%
Setuju	11	22,0%
Kurang Setuju	8	16,0%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	50	100%

Sumber : Data Olahan 2022

Dapat di lihat bahwa pada tanggapan responden tentang karyawan Restaurant Pondok Jambu cekatan dalam memenuhi kebutuhan konsumen yaitu sebanyak 31 pelanggan (62,0%0 memilih sangat setuju, kemudian 11 pelanggan (22,0%) memilih setuju dan 8 pelanggan (16,0%) memilih kurang setuju. Maka kesimpulan jawaban terbanyak pada tanggapan tentang Karyawan Restaurant Pondok Jambu cekatan dalam memenuhi kebutuhan konsumen yaitu sangat baik sebanyak 31 pelanggan.

5.3.7. Kesiapan karyawan Restaurant Pondok Jambu untuk merespon setiap permintaan pelanggan.

Mempunyai karyawan yang siap tanggap dalam melayani pelanggan adalah semua keinginan pengusaha. Pelanggan merupakan raja yang harus di layanani dengan baik maka karyawan juga harus cepat dalam merespon semua permintaan pelanggan. Untuk melihat tanggapan responden tentang Kesiapan karyawan Restaurant Pondok Jambu untuk merespon setiap permintaan pelanggan sebagai berikut :

Tabel 5.15

Kesiapan karyawan Restaurant Pondok Jambu untuk merespon setiap permintaan pelanggan (X2.7)

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	32	64,0%
Setuju	10	20,0%
Kurang Setuju	8	16,0%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	50	100%

Sumber : Data Olahan 2022

Dapat di lihat pada tanggapan responden tentang Kesiapan karyawan Restaurant Pondok Jambu untuk merespon setiap permintaan pelanggan yaitu

sebanyak 32 pelanggan (64,0%) memilih sangat setuju, 10 pelanggan (20,0%) memilih setuju dan 8 pelanggan (16,0%) memilih kurang setuju. Maka kesimpulan pada tanggapan responden tentang Kesiapan karyawan Restoran Pondok Jambu untuk merespon setiap permintaan pelanggan yaitu sangat baik sebanyak 31 pelanggan.

5.3.7. Karyawan Restoran Pondok Jambu melakukan pelayanan dengan cepat.

Karyawan menyelesaikan tugas nya atau pelayanan nya dengan cepat adalah kebanggaan tersendiri. Hal seperti itu juga yang akan di nilai dalam melayani pelanggan. Untuk melihat tanggapan responden tentang Karyawan Restoran Pondok Jambu melakukan pelayanan dengan cepat adalah sebagai berikut:

Tabel 5.16

Karyawan Restoran Pondok Jambumelakukan pelayanan dengan cepat (X2.8)

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	32	64,0%
Setuju	12	24,0%
Kurang Setuju	6	12,0%
Tidak Setuju	-	-

Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	50	100%

Sumber : Data Olahan 2022

Dapat di lihat pada tanggapan responden tentang Karyawan Restoran Pondok Jambu melakukan pelayanan dengan cepat yaitu sebanyak 32 pelanggan (64,0%) memilih sangat setuju, 12 pelanggan (24,0%) memilih setuju dan 6 pelanggan (12,0%) memilih kurang setuju. Maka kesimpulan pada tanggapan responden tentang Karyawan Restoran Pondok Jambu melakukan pelayanan dengan cepat yaitu sangat baik sebanyak 32 pelanggan

5.3.9. Restoran Pondok Jambu yang secara konsisten bersikap sopan

Karyawan yang mempunyai sikap sopan santun yang baik juga akan membuat pelanggan senang untuk kembali berkunjung. Sikap sopan santun yang ada pada diki karyawan harus benar konsisten tidak pandang karyawan tersebut mempunyai masalah pribadi nya. Untuk melihat tanggapan responden tentang Restoran Pondok Jambu yang secara konsisten bersikap sopan.

Tabel 5.17

Restoran Pondok Jambu yang secara konsisten bersikap sopan (X2.9)

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	29	58,0%

Setuju	15	30,0%
Kurang Setuju	6	12,0%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	50	100%

Sumber : Data Olahan 2022

Dapat di lihat bahwa pada tanggapan responden tentang Restoran Pondok Jambu yang secara konsisten yaitu sebanyak 29 pelanggan (58,0%) memilih sangat setuju, kemudian 15 pelanggan (30,0%) memilih setuju, dan 6 pelanggan (12,0%) memilih kurang setuju. Maka kesimpulan pada tanggapan responden tentang Restoran Pondok Jambu yang secara konsisten bersikap sopan yaitu 29 pelanggan memilih sangat setuju.

5.3.10. Restoran Pondok Jambu selalu menjaga mutu produk nya.

Selalu menjaga mutu produk merupakan hal yang sangat penting gar pelanggan tidak kabur dan dari kualitas mutu yang baik inilah pengusaha bisa menciptakan produk baru lagi. Untuk melihat tanggapan responden tentang Restoran Pondok Jambu selalu menjaga mutu produk nya adalah sebagai berikut:

Tabel 5.18

Restauran Pondok Jambu selalu menjaga mutu produk nya (X2.10)

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	30	60,0%
Setuju	14	28,0%
Kurang Setuju	6	12,0%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	50	100%

Sumber : Data Olahan 2022

Dapat di lihat pada tabel di atas tentang Restauran Pondok Jambu selalu menjaga mutu produk nya yaitu sebanyak 30 pelanggan (60,0%) memilih sangat setuju, kemudian 14 pelanggan (28,0%) memilih setuju dan 6 pelanggan (12,0%), memilih kurang setuju. Maka kesimpulan jawaban terbanyak pada tanggapan responden tentang Restauran Pondok Jambu selalu menjaga mutu produk nya yaitu sangat baik sebanyak 30 pelanggan.

5.3.11. Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel 5.20

Rekapitulasi tanggapan responden

Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	Frekuensi					Jumlah	Skor
		SS	S	KS	TS	STS		
1	Karyawan Restaurant Pondok Jambu berpenampilan rapi dan professional	32	16	2	-	-	50	230
2	Fasilitas Restaurant Pondok Jambu berdaya tarik visual	32	16	2	-	-	50	230
3	Restaurant pondok jambu sungug-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan	30	17	3	-	-	50	207
4	Karyawan restaurant pondok jambu memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian	31	10	9	-	-	50	222
5	Restaurant pondok jambu memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang di janjikan	29	13	8	-	-	50	221

6	Karyawan Restaurant Pondok Jambu	31	11	8	-	-	50	223
	cekatan dalam memenuhi kebutuhan konsumen							
7	Kesiapan karyawan restaurant pondok jambu untuk merespon setiap permintaan pelanggan	32	10	8	-	-	50	224
8	Karyawan restaurant pondok jambu melakukan pelayanan dengan cepat	32	12	6	-	-	50	226
9	Karyawan restaurant pondok jambu yang secara konsisten bersikap sopan	29	15	6	-	-	50	223
10	Restaurant pondok jambu selalu menjaga mutu produk	30	14	6	-	-	50	224
Total								2.230

: Data Sumber Olahan 2022

Berikut dapat kita ketahui nilai tertinggi dan terendah jumlah skor variabel kualitas pelayanan :

$$\text{Nilai Tertinggi} = 10 \times 5 \times 50 = 2.500$$

Nilai Terendah = $10 \times 1 \times 50 = 500$

Untuk Mencari Nilai kuefisien adalah sebagai berikut :

$$\frac{\text{Skor Maximal} - \text{Skor Minimal}}{\text{Skor}} = \frac{2.500 - 500}{5} = 400$$

Untuk Mengetahui Tingkat kategori kualitas pelayanan Restaurant Pondok Jambu Kabupaten padang lawas, maka dapat di lihat di bawah ini :

Sangat Baik = **2.100 – 2.500**

Baik = 1.700 – 2.100

Kurang Baik = 1.300 – 1.700

Tidak Baik = 900 – 1.300

Sangat Tidak Baik = 500 – 900

Maka dapat di lihat pada hasil deskriptif Kualitas pelayanan bahwa berada pada nilai 2.230 yang merupakan dalam kategori sangat baik yaitu kisaran antara 2.100 – 2.500 maka variabel (X2) yaitu kualitas pelayanan memberikan pelayanan yang sangat baik pada konsumen atau pelanggan pada Restoran Pondok Jambu kabuoaten padang lawas,dengan score terendah 207 sedangkan score tertinggi adalah 230, hal ini dapat di buktikan pada semuai item pertanyaan kuesioner kualitas pelayananan.

pelayanan dan harga juga sangat penting di jaga demi untuk tetap menjaga agar pelanggan bisa menikmati produk berulang kali atau akan kembali lagi.

5.4 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan sangat penting bagi seorang pengusaha yang menjual berbagai produk, kepuasan pelanggan tidak hanya dari soal cita rasa akan tetapi juga pelayanan sampai dengan harga yang dipasarkan. Menjaga kepuasan pelanggan tidak mudah hanya dengan kualitas produk yang diberikan tetapi pelayanan dan harga juga sangat penting dijaga demi untuk tetap menjaga agar pelanggan bisa menikmati produk berulang kali atau akan kembali lagi.

5.4.1. Produk yang di peroleh dari Restoran Pondok Jambu sesuai atau melebihi dari apa yang di harapkan.

Kesesuaian harapan meruapakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang di harapkan oleh pelanggan dengan yang di rasakan oleh pelanggan, yang mana kualitas dan kuantitas telah sesuai atau melebihi dengan yang di harapkan . Untuk melihat tanggapan responden tentang Produk yang di peroleh dari Restoran Pondok Jambu sesuai atau melebihi dari apa yang di harapkan adalah sebagai berikut :

Tabel 5.21

Produk yang di peroleh dari Restoran Pondok Jambu sesuai atau melebihi dari apa yang di harapkan (Y1)

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	22	44,0%
Setuju	25	50,0%

Kurang Setuju	3	6,0%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	50	100%

Sumber : Data Olahan 2022

Dapat di lihat bahwa pada tanggapan responden tentang Produk yang di peroleh dari Restoran Pondok Jambu sesuai atau melebihi dari apa yang di harapkan yaitu sebanyak 22 pelanggan (44,0%) memilih sangat setuju, kemudian 25 pelanggan (50,0%) memilih setuju dan 3 pelanggan (6,0%) memilih kurang setuju. Maka kesimpulan jawaban terbanyak pada tanggapan responden tentang Produk yang di peroleh dari Restoran Pondok Jambu sesuai atau melebihi dari apa yang di harapkan yaitu setuju sebanyak 25 pelanggan.

5.4.2. Pelayanan oleh karyawan Restoran Pondok Jambu yang di peroleh sesuai atau melebihi dengan yang di harapkan.

Pelayanan oleh karyawan yang di peroleh sesuai atau melebihi dengan yang di harapkan adalah sala satu indikator kesesuaian harapan. Restoran Pondok Jambu dalam melayani pelanggan telah sesuai atau melebihi dengan yang di harapkan pelanggan. Untuk melihat tanggapan responden tentang Pelayanan oleh karyawan Restoran Pondok Jambu yang di peroleh sesuai atau melebihi yang di harapkan adalah sebagai berikut :

Tabel 5.22

Pelayanan oleh karyawan Restoran Pondok Jambu yang di peroleh sesuai atau melebihi dengan yang di harapkan (Y2)

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	23	46,0%
Setuju	24	48,0%
Kurang Setuju	3	6,0%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	50	100%

Sumber : Data Olahan 2022

Dapat di lihat bahwa pada tanggapan responden tentang Pelayanan oleh karyawan Restoran Pondok Jambu yang di peroleh sesuai atau melebihi dengan yang di harapkan yaitu sebanyak 23 pelanggan (46,0%) memilih sangat setuju, kemudian 24 pelanggan (48,0%) dan 3 pelanggan (6,0%) memilih kurang setuju. Maka kesimpulan pada tanggapan responden tentang Pelayanan oleh Restoran Pondok Jambu yang di peroleh sesuai atau melebihi dengan yang di harapkan yaitu setuju sebanyak 24 pelanggan.

5.4.3. Minat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang di berikan oleh karyawan Restoran Pondok Jambu memuaskan.

Pelanggan sangat puas atas produk yang di sajikan, maka dari itu pelanggan kembali untuk menikmati produk nya kembali. Untuk melihat tanggapan responden tentang Minat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang di berikan oleh karyawan Restoran Pondok Jambu memuaskan adalah sebagai berikut :

Tabel 5.23

Minat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang di berikan oleh karyawan Restoran Pondok Jambu memuaskan (Y3)

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	26	52,0%
Setuju	17	34,0%
Kurang Setuju	7	14,0%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	50	100%

Sumber : Data Olahan 2022

Dapat di lihat bahwa pada tanggapan responden tentang Minat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang di berikan karyawan Restoran Pondok Jambu memuaskan yaitu sebanyak 26 pelanggan (52,0%) memilih sangta setuju, kemudian 17 pelanggan (34,0%) memilih setuju dan 7 pelanggan (14,0%) memilih kurang setuju. Maka kesimpulan jawaban terbanyak pada

tanggapan responden tentang Minat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang di berikan oleh karyawan Restoran Pondok Jambu memuaskan yaitu sangat baik yaitu 26 pelanggan.

5.4.4. Minat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang di peroleh setelah mengonsumsi produk.

Berniat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat setelah mengonsumsi produk merupakan sesuatu yang sangat berarti bagi karyawan. Pelanggan merasa mendapatkan manfaat setelah mengetahui tingkat rasa dari kepuasan produk tersebut. Untuk melihat tanggapan responden tentang Minat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang di peroleh setelah mengonsumsi produk adalah sebagai berikut :

Tabel 5.24
Minat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat
yang di peroleh setelah mengonsumsi produk (Y4)

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	24	48,0%
Setuju	16	32,0%
Kurang Setuju	10	20,0%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	50	100%

Sumber : Data Olahan 2022

Pada tabel di atas dapat di lihat bahwa pada tanggapan responden tentang Minat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang di peroleh setelah mengosumsi produk yaitu sebanyak 24 pelanggan (48,0%) memilih sangat setuju, kemudian 16 pelanggan (32,0%) memilih setuju dan 10 pelanggan (20,0%) memilih kurang setuju. Maka kesimpulan jawaban terbanyak pada tanggapan responden tentang Minat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengosumsi produk yaitu 24 pelanggan memilih sangat setuju.

5.4.5. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang di tawarkan karena pelayanan yang di berikan oleh Restoran Pondok Jambu memuaskan.

Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang di tawarkan karena pelayanan yang memuaskan salah satu indikator kepuasan pelanggan. Dan untuk merekomendasikan agar membeli produk adalah sesuatu hal yang wajar dan tidak asing bagi kalangan masyarakat umum. Untuk melihat tanggapan responden tentang Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang di tawarkan karena pelayanan yang di berikan oleh Restoran Pondok Jambu memuaskan adalah sebagai berikut :

Tabel 5.25

Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang di tawarkan karena pelayanan yang di berikan oleh **Restauran Pondok Jambu memuaskan (Y5)**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	23	46,0%
Setuju	22	44,0%
Kurang Setuju	5	10,0%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	50	100%

Sumber : Data Olahan 2022

Dari data tabel di atas dapat di lihat bahwa pada tanggapan responden tentang Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang di tawarkan karena pelayanan yang di berikan oleh Restauran Pondok Jambu memuaskan yaitu sebanyak 23 pelanggan (46,0%) memilih sangat setuju, kemudian 22 pelanggan (44,0%) memilih setuju dan 5 pelanggan (10,0%) memilih kurang setuju. Maka kesimpulan pada jawaban responden tentang Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang di tawarkan karena pelayanan yang di berikan oleh Restauran Pondok Jambu memuaskan adalah sangat baik yaitu 23 pelanggan.

5.4.6. Menyarankan teman atau kerabat untuk memeli produk yang di tawarkan karena nilai atau manfaat yang dapat setelah mengosumsi sebuah jasa.

Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang dintawarkan karena nilai atau manfaat yang di dapat setelah mengosumsi sebuah produk jasa adalah salah satu indikator kepuasan kerja. Pelanggan merasa puas dengan nilai atau manfaat produk Restoran Pondok Jambu, kemudian menyarankan kepada teman atau kerabat lainnya untuk membeli produk Restoran Pondok Jambu. Untuk melihat tanggapan responden tentang Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang di tawarkan karena nilai dan manfaat yang di dapat setelah mengosumsi sebuah jasa adalah sebagai berikut :

Tabel 5.26

Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang di tawarkan karena nilai atau manfaat yang dapat setelah mengosumsi sebuah jasa (Y6)

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	28	56,0%
Setuju	16	32,0%
Kurang Setuju	6	12,0%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	50	100%

Sumber : Data Olahan 2022

Dari data tabel di atas dapat di lihat bahwa pada tanggapan responden tentang Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang di tawarkan karena nilai dan manfaat yang di dapat setelah mengosumsi sebuah jasa yaitu sebanyak 28 pelanggan (56,0%) memilih sangat setuju, kemudain 16 pelanggan (32,0%) memilih setuju dan 6 pelanggan (12,0%) memilih kurang setuju. Maka kesimpualn jawaban terbanyak pada tanggapan responden tentang Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang di tawarkan karena nilai dan manfaat yang di dapat setelah mengosumsi sebuah jasa adalah sangat baik yaitu 28 pelanggan.

5.4.7. Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan

Tabel 5.27

Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan

No	Pertanyaan	Frekuensi					Jumlah	Skor
		SS	S	KS	TS	STS		
1	Produk yang di peroleh dari restaurant pondok jambu sesuai atau melebihi dari apa yang di harapkan	22	25	3	-	-	50	219

2	Pelayanan oleh karyawanrestaurant pondok jambu yang di peroleh sesuai atau melebihi yang di harapkan	23	24	3	-	-	50	220
3	Minat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang di berikan oleh karyawan restaurant pondok jambu memuaskan	26	17	7	-	-	50	219
4	Melihat tanggapan responden tentang Minat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang di peroleh setelah mengosumsi produk.	24	16	10	-	-	50	214
5	Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang di tawarkan karena pelayanan yang di berikan oleh restaurant pondok jambu memuaskan	23	22	5	-	-	50	240

6	Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang di tawarkan karena nilai dan manfaat yang di dapat setelah mengosumsi sebuah jasa	28	16	6	-	-	50	222
Total								1.334

Sumber : Data Olahan 2022

Berikut dapat kita ketahui nilai tertinggi dan terendah jumlah skor variabel kepuasan pelanggan :

$$\text{Nilai Tertinggi} = 6 \times 5 \times 50 = 1.500$$

$$\text{Nilai Terendah} = 6 \times 1 \times 50 = 300$$

Untuk Mencari Nilai kuefisien adalah sebagai berikut :

$$\text{Skor Maximal} - \text{Skor Minimal} = 1.500 - 300 = 240$$

$$\frac{\text{Skor}}{5}$$

Untuk Mengetahui Tingkat kategori Kepuasan pelanggan Restaurant Pondok Jambu kabupaten padang lawas, maka dapat di lihat di bawah ini :

Sangat Baik = 1.260 - 1.500

Baik = 1.020 – 1.260

Kurang Baik = 780 – 1.020

Tidak Baik = 540 – 780

Sangat Tidak Baik = 300 – 540

Maka dapat di lihat pada hasil deskriptif kepuasan pelanggan bahwa berada pada nilai 1.334 yang merupakan dalam kategori sangat baik yaitu kisaran antara 1.260 – 1.500 maka variabel (Y) yaitu kepuasan pelanggan memberikan kepuasan yang sangat baik pada konsumen atau pelanggan pada Restoran Pondok Jambu kabupaten padang lawas,dengan score terendah adalah 214 sedangkan score tertinggi adalah 240,hal ini dapat di buktikan pada semua item pertanyaan kuesioner kepuasan pelanggan.

5.5. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Pondok Jambu kabupaten padang lawas.

Untuk Mengetahui Seberapa besar Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Pondok Jambu Kabupaten padang lawas, maka di lakukan pengujian sebagai berikut :

5.5.1. Uji Validitas.

Uji Validitas di gunakan untuk mengetahui apakah instrumen penelitian yang di gunakan untuk memperoleh data mengenai Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan menentukan koefisien korelasi dan masing-masing butir pernyataan mempunyai skor butir terhadap total skor keseluruhan pernyataan yang di gunakan. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka instrumen

pernyataan di katakan valid, r tabel *product moment* untuk df : $(N-2) = 50 - 2 = 48$ untuk nilai alpha 5% adalah 0,278. Hasil dan analisis Menggunakan SPSS 20 dan nilai r tabel di sajikan sebagai berikut :

Tabel 2.28

Hasil Validitas

Variabel	Pernyataan	Koefisien Korelasi (r hitung)	r table	Kesimpulan
Harga (X1)	1	0,933	0,278	Valid
	2	0,966	0,278	Valid
	3	0,933	0,278	Valid
	4	0,924	0,278	Valid
Kualitas Pelayanan (X2)	1	0,761	0,278	Valid
	2	0,743	0,278	Valid
	3	0,749	0,278	Valid
	4	0,880	0,278	Valid
	5	0,908	0,278	Valid
	6	0,923	0,278	Valid
	7	0,922	0,278	Valid
	8	0,952	0,278	Valid
	9	0,833	0,278	Valid
		10	0,807	0,278

Kepuasan Pelanggan (Y)	1	0,817	0,278	Valid
	2	0,829	0,278	Valid
	3	0,900	0,278	Valid
	4	0,866	0,278	Valid
	5	0,844	0,278	Valid
	6	0,760	0,278	Valid

Sumber : Data Olahan 2022

Tabel di atas menunjukkan bahwa butir pernyataan mempunyai nilai korelasi yang lebih besar dari nilai r tabel. Pernyataan Variabel Harga (X1) yang memiliki validitas tertinggi yaitu pada pernyataan butir X1.2 dengan koefisien korelasi 0,966 dan validitas terendah yaitu pada pernyataan X1.4 dengan nilai koefisien korelasi 0,924. Dari Hasil uji validitas dapat di nyatakan bahwa seluruh pernyataan Harga di nyatakan valid dan layak untuk di analisis.

Kemudian pada variabel Kualitas Pelayanan (X2) juga mempunyai nilai yang lebih besar dari nilai r tabel yaitu nilai tertinggi berada pada pernyataan X2.8 dengan koefisien 0,952 dan validitas terendah yaitu berada pada pernytaan X2.2 dengan nilai koefisien 0,743. Dari hasil uji validitas dapat di nyatakan bahwa seluruh pernytaan kualitas pelayanan di nyatakan valid dan layak untuk di analisis.

Dan pada variabel kepuasan pelanggan (Y) juga mempunyai nilai yang lebih besar dari nilai r tabel yaitu nilai tertinggi berada pada pernyataan Y3 dengan koefisien 0,900 dan validitas terendah yaitu berada pada pernytaan Y6 dengan nilai koefisien 0,760. Dari hasil uji validitas dapat di nyatakan bahwa

seluruh pernyataan Kepuasan Pelanggan di nyatakan valid dan layak untuk dianalisis.

5.5.2. Uji Reliabilitas.

Uji Reliabilitas di gunakan untuk menunjukkan sejauh mana untuk mengukur dapat di percaya atau dapat di andalkan. Uji Realibilitas dapat di nyatakan reliable jika nilai *Alpha Cronbach's* > 0,60. Pengujian Uji Reliabilitas di lakukan dengan menggunakan formula *alpha cronbach'*, untuk mengetahui hasil uji reliabilitas dapat di lihat tabel sebagai berikut :

Tabel 5.29

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Butir Pernyataan	<i>Alpha Cronbach's</i>
Harga (X1)	6	0,955
Kualitas Pelayanan (X2)	10	0,953
Kepuasan Pelanggan (Y)	6	0,912

Sumber : Data Olahan 2022

Kuesioner akan di nyatakan varaiabel jika nilai koefisien reliabilitas mencapai 0,60. Maka pada tabel Uji Reliabilitas di atas menunjukkan bahwa masing-masing nilai koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,60 sehingga kuesioner dinyatakan valid.

5.5.3. Uji Regresi Linier Berganda.

Untuk mengetahui pengaruh Harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran Pondok Jambu kabupaten padang lawas yaitu menggunakan analisis statistik dengan uji regresi linier berganda yang melibatkan variabel independen dan variabel dependen, Harga (X_1), Kualitas pelayanan (X_2) dan Kepuasan Pelanggan (Y) sebagai variabel dependen. Untuk melihat Hasil regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

Tabel 5.30 Hasil Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	4.599	2.153		2.136	.038
	Harga	.513	.166	.406	3.081	.003
	Kualitas_pelayanan	.277	.077	.474	3.604	.001

a. Dependent Variable: kepuasan_pelanggan

Pada tabel di atas dapat di lihat bahwa nilai B pada constant (a) adalah 4.599 sedangkan nilai Harga (b_1) adalah 0,513 dan kualitas pelayanan (b_2) adalah 0,277 sehingga persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bX_1 + bX_2$$

$Y = 4.599 + 0,513X_1 + 0,277X_2$ $a = 4.599$ yaitu apabila Harga dan Kualitas Pelayanan konstan, maka kepuasan pelanggan Restoran Pondok Jambu kabupaten padang lawas akan positif. $\beta_1 = 513$ yaitu variabel harga berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran Pondok Jambu kabupaten padang lawas Apabila Harga semakin baik maka Kepuasan Pelanggan juga akan meningkat dengan asumsi dengan variabel yang lain tetap.

$\beta_2 = 277$ yaitu variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap

Kepuasan Pelanggan pada restaurant pondok jambu. Apabila Kualitas Pelayanan semakin baik atau kompetitif maka akan lebih meningkatkan kepuasan pelanggan dengan asumsi bahwa variabel yang lain tetap.

5.5.4. Uji Signifikan Variabel Secara Simultan (Uji F)

Uji F ini di lakukan dengan membandingkan F_{hitung} dan F_{tabel} , namun sebelum membandingkan nilai F tersebut harus di tentukan tingkat Kepercayaan terlebih dahulu agar dapat di tentukan nilai kritisnya = $n - (k+1) = 50 - 3 = 47 =$

3.20. Alpha (α) yang di gunakan dalam penelitian ini adalah 0,05 dengan hipotesis (2 tail) . Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka akan di katakan signifikan, hal ini berarti menunjukan variabel independen secara bersama-sama mempunyai pengaruh dengan variabel dependen.

Tabel 5.31

Hasil Analisis Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	397.296	2	198.648	53.101	.000 ^b
	Residual	175.824	47	3.741		
	Total	573.120	49			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan, Harga

Berdasarkan hasil Uji ANOVA pada tabel di atas menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 53.10 yang lebih besar dari nilai F_{tabel} 2.30 yaitu dengan tingkat signifikan 0,000. Karena nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 maka model regresi linier dapat di gunakan untuk memprediksi kepuasan pelanggan rumah restaurant pondok jambu. Hal ini menunjukkan bahwa variabel harga dan kualitas pelayanan secara simutan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan restaurant pondok jambu.

5.5.5. Uji Persial (Uji t)

Pengujian ini di lakukan untuk mengetahui apakah variabel independen (Harga dan Kualitas Pelayanan) mempengaruhi variabel dependen (Kepuasan pelanggan) pad Restaurant pondok jambu Kabupaten padang lawas. Untuk itu perlu di lakukan perbandingan dengan menggunakan antara thitung dengan ttabel.

Dalam penelitian ini di gunakan tingkat signifikan $\alpha = 5\%$ yang artinya kemungkinan kesalahan yang di toleransi adalah 5%.

Tabel 5.32 Hasil Uji Parsial (Ujit)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.599	2.153		2.136	.038
	Harga	.513	.166	.406	3.081	.003
	Kualitas_pelayanan	.277	.077	.474	3.604	.001

a. Dependent Variable: Harga , kepuasan_pelanggan

Nilai Variabel Harga di atas menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 3.081 dengan signifikan 0,003 dan diperoleh nilai t_{tabel} pada taraf signifikan 5% (2tailed) dengan persamaan $n-k-1:\alpha/2 = 50-2-1 : 0,05/2 = 47:0,025 = 2,011$ Dimana n adalah jumlah sampel, k adalah jumlah variabel bebas dan 1 adalah konstan. Dengan demikian dapat di ketahui bahwa $t_{hitung} (3.081) > t_{tabel} (2,011)$ dan signifikan $(0,003) < 0,05$. Jadi dapat di ketahui bahwa H_0 di tolak dan H_a di terima, dan secara parsial ada pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada restaurant pondok jambu. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh antara Harga terhadap Kepuasan Pelanggan secara signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada restaurant pondok jambu.

Kemudian pada Variabel Kualitas Pelayanan menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 3.604 dengan signifikan 0,001 dan diperoleh nilai t_{tabel} pada taraf signifikan 5% (2-tailed) dengan persamaan $n-k-1:\alpha/2 = 50-2-1 : 0,05/2 = 47:0,025 = 2,011$

Dengan demikian dapat di ketahui bahwa $t_{hitung} (3.604) > t_{tabel} (2,011)$ dan $sig (0,001) < 0,05$. Jadi dapat di ketahui bahwa H_0 di tolak dan H_a di terima. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial ada pengaruh antara Kualitas Pelayanan secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restaurant Pondok Jambu kabupaten padang lawas.

5.5.6. Uji Determinasi (R2)

Uji Determinasi di gunakan untuk menunjukkan persentase pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen. Persentase tersebut menunjukkan seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen. Semakin besar koefisien determinasinya maka semakin baik variabel dependen dalam menjelaskan variabel independennya. Untuk melihat Hasil uji koefisien determinasi adalah sebagai berikut :

Tabel 5.33
Hasil Analisis Koefisien Determinasi
 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.833 ^a	.693	.680	1.934

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas_pelayanan

Berdasarkan tabel koefisien korelasi (R) akan menunjukkan $R = 0,833$ atau (83,30%) maka nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan erat hubungannya antara variabel Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan kuat dan positif. Sedangkan Nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan nilai sebesar 0,693 atau 69,30% , dengan ini di simpulkan bahwa terdapat pengaruh variabel independent (Harga dan Kualitas Pelayanan) terhadap variabel dependent (Kepuasan Pelanggan) adalah sebesar 69,30% sedangkan 30,70% di pengaruhi oleh faktor-faktor lainnya.

Maka dapat disimpulkan bahwa korelasi(R) adalah yang paling kuat dengan nilai 0,833 atau (83,30%).

5.5.7.Pembahasan

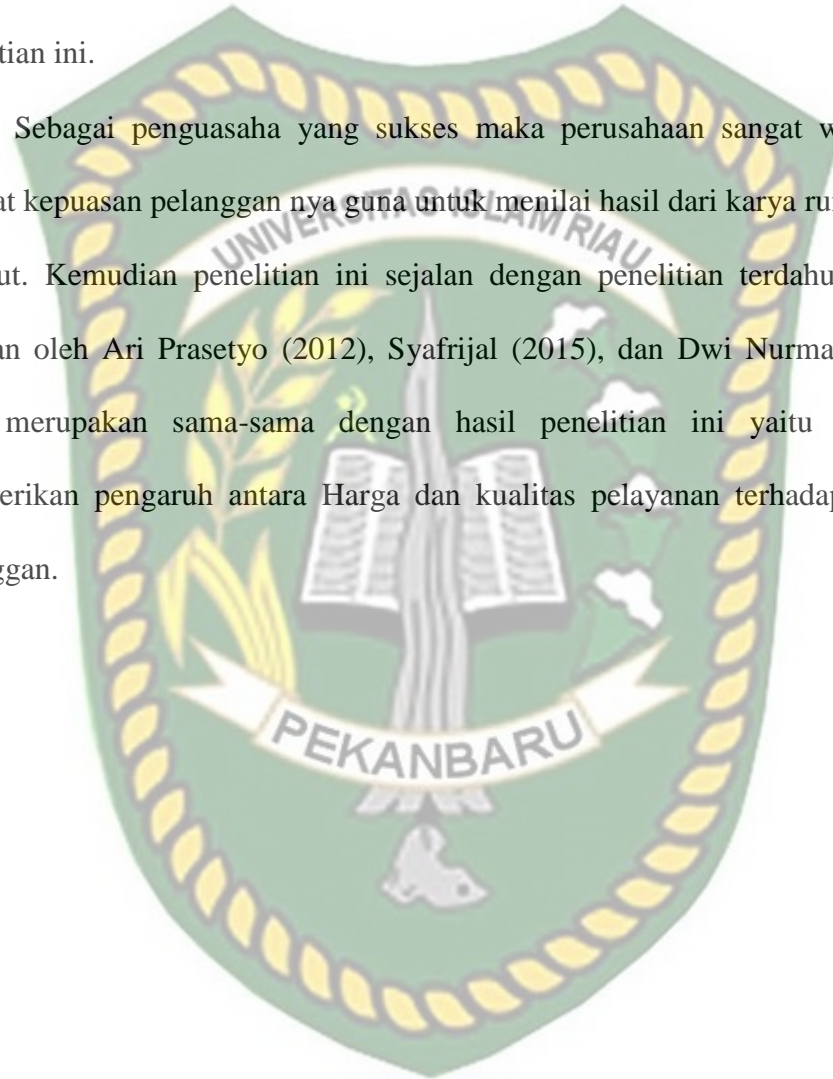
Berdasarkan hasil penelitian di atas karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yaitu jenis kelamin perempuan yang paling banyak, karena perempuan lebih sering dan lebih suka makan berada pada lokasi tersebut.

Kemudian hasil penelitian ini dapat di ketahui bahwa variabel harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan

Pelanggan (Y) pada Restoran Pondok Jambu kabupaten padang lawas. Dari Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Harga memberikan Keterjangkauan harga, dan memberikan kesesuaian antara produk dan harga terhadap kepuasan pelanggannya sehingga pelanggan merasa puas dan betah untuk selalu ingin merasakan produk pada Restoran Pondok Jambu kabupaten padang lawas

Koefisien Determinasi (R^2) sebesar 0,693 artinya bahwa harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yaitu 69,30% sedangkan sisanya yaitu 0,307 atau 30,70% yang merupakan faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Sebagai pengusaha yang sukses maka perusahaan sangat wajib untuk melihat kepuasan pelanggannya guna untuk menilai hasil dari karya rumah makan tersebut. Kemudian penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ari Prasetyo (2012), Syafrijal (2015), dan Dwi Nurmasari (2018) yang merupakan sama-sama dengan hasil penelitian ini yaitu sama-sama memberikan pengaruh antara Harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.



BAB VI

KESIMPULAN

6.1 Kesimpulan.

Berdasarkan penelitian tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 6.1 Ada pengaruh positif dan signifikan harga terhadap kepuasan konsumen pada Restoran Pondok Jambu kabupaten padang lawas, jika harga sesuai dengan keinginan konsumen maka tingkat kepuasan konsumen akan tinggi, sebaliknya jika harga tidak sesuai dengan keinginan konsumen maka tingkat kepuasan konsumen akan rendah.
- 6.2 Ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Restoran Pondok Jambu kabupaten padang lawas, jika kualitas pelayanan baik maka tingkat kepuasan konsumen akan tinggi, sebaliknya jika kualitas pelayanan buruk maka tingkat kepuasan konsumen akan rendah.
- 6.3 Ada pengaruh positif dan signifikan harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Restoran Pondok Jambu kabupaten padang lawas, jika harga dan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan konsumen maka tingkat kepuasan konsumen akan tinggi, sebaliknya jika harga dan kualitas pelayanan tidak sesuai dengan harapan konsumen maka tingkat kepuasan konsumen akan rendah.
- 6.4 Terdapat pengaruh positif dan signifikan harga terhadap kepuasan pelanggann pada restaurant pondok jambu. Dari penelitian ini di dapatkan

hasil dari uji parsial (uji t) dimana nilai variabel harga menunjukkan nilai -t hitung sebesar 3.081 dengan signifikan 0,003 dengan persamaan t-tabel 2.011. dengan demikian dari hasil penelitian ini diketahui t-hitung > t-tabel dan signifikan 0,003 lebih kecil dari 0,005. hal ini membuktikan bahwa hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga memberikan keterjangkauan harga, dan memberikan kesesuaian antara produk dan harga terhadap kepuasan pelanggannya sehingga pelanggan merasa puas dan betah untuk selalu ingin merasakan produk pada restaurant pondok jambu dikabupaten padang lawas.

6.2 Saran

Berdasarkan pandangan penelitian tersebut, penulis memberikan saransaran sebagai berikut :

1. Berdasarkan penelitian tersebut, kepuasan pelanggan juga dapat ditingkatkan dengan cara memotong atau membuat harga lebih rendah dari harga pesaing, harga yang ditawarkan merupakan dibawah rata-rata dari pada pesaing, dengan menurunkan harga diharapkan tingkat kepuasan pelanggan akan semakin meningkat.
2. Berdasarkan penelitian tersebut, kepuasan pelanggan juga dapat ditingkatkan dengan cara mengutamakan kepentingan pelanggan, mengutamakan kepentingan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat penting dilakukan agar pelanggan merasa dilayani dengan baik, dalam mengutamakan kepentingan pelanggan karyawan juga harus

memperhatikan komunikasi yang baik terhadap pelanggan tersebut agar pelanggan merasa puas.

3. Berdasarkan penelitian tersebut, kepuasan pelanggan juga dapat ditingkatkan dengan meningkatkan nilai dan manfaat yang di peroleh pelanggan setelah mengonsumsi produk, pelanggan merasa puas apabila mendapat manfaat sesuai dengan yang diharapkan setelah mengetahui tingkat rasa dari kepuasan produk tersebut, semakin tinggi nilai dan manfaat yang diperoleh pelanggan dari suatu produk maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasannya.
4. Berdasarkan penelitian tersebut kualitas pelayanan dapat ditingkatkan karena melalui keseluruhan tanggapan responden mengenai variabel kualitas pelayanan yang diketahui melalui penelitian bahwa nilai terendahnya adalah dari kualitas pelayanan dengan skor sebesar 207, hal ini disebabkan karena suhu penyajian di bawah rata-rata dan restoran ini berkonsep outdoor maka dari itu makanan yang disajikan kepada tamu sedikit lambat dari yang diharapkan oleh pelanggan.
5. Pada penelitian selanjutnya, diharapkan agar mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan referensi lainnya dalam menguji pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Andikarakasiwi. (2015). *kepuasan konsumen menurut kotler*. Id.Scribd.Com.
<https://www.scribd.com/document/263465247/kepuasan-konsumen-menurut-kotler-docx>
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.240>
- Hestanto. (2007). *Harga Suatu Produk atau Jasa*. Hestanto,Web.Id.
<https://www.hestanto.web.id/harga-suatu-produk-atau-jasa/>
- Oktaviani, P., Utami, S., & Susanto, B. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Layanan Pos Express Pt. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Kediri Kota. *JIMEK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 1(1). <https://doi.org/10.30737/jimek.v1i1.283>
- Prasetio, A. (2012). Management Analysis Journal Pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, 1(4), 1–8. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj>
- Safrizal, S. (2015). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Ayam Penyet Pak Ulis di Kota Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Unsam*, 4(1), 196969.
- Sinaga, A., Sihombing, S., & Sitanggang, D. (2020). *Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Coffeenatics Medan*. 6(C), 1–3.
<http://www.ejournal.ust.ac.id/index.php/JRAK/article/view/855>

- Sintya, L. I., Karuntu, M. M., Sam, U., & Manado, R. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Go-Jek Online Pada Mahasiswa Feb Unsrat Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3), 1778–1787. <https://doi.org/10.35794/emba.v6i3.20462>
- Tjiptono, F. (2008). *pemasaran jasa* (edisi/ceta).
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran jasa* (edisi terb).
- Utami, christina whidya. (2010). *Manajemen ritel* (edisi 2). selemba empat.
- Wibisimo, D. (2006). *Riset Bisnis*. gramedia pustaka.
- Widyantara, F. R., Sudjiono, S., & Arifin, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Kusta Kediri. *JIMEK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 1(2), 225. <https://doi.org/10.30737/jimek.v1i2.312>
- Yuni Diah Saraswati. (2021). Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Bebek Dan Ayam Goreng Pak Ndut Di Samarinda. *EJournal Administrasi Bisnis*, 9(2), 95–108.
- الحاوی جلد بیستم (1384). ز. ا. م. رازی