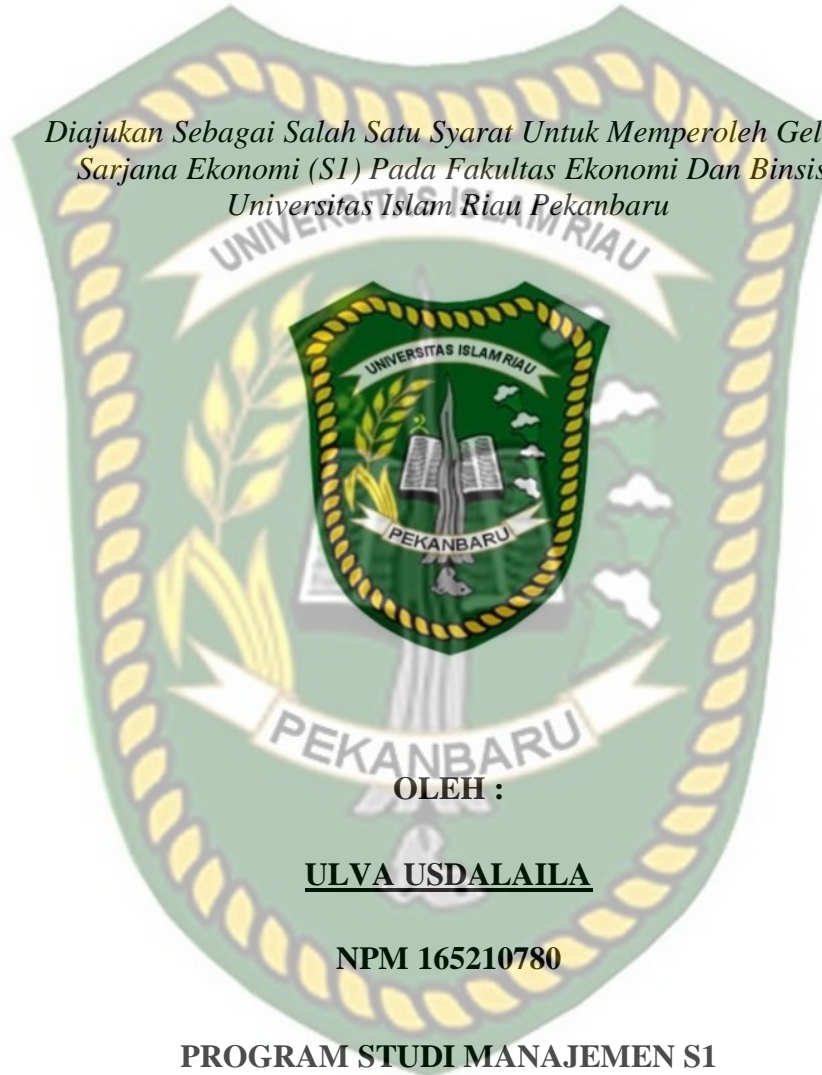


**SKRIPSI**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA DIMSUM MARPOYAN, PEKANBARU**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi (S1) Pada Fakultas Ekonomi Dan Binsis  
Universitas Islam Riau Pekanbaru*



**OLEH :**

**ULVA USDALAILA**

**NPM 165210780**

**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 : ULVA USDALAILA  
NPM : 165210780  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA DIMSUM MARPOYAN, PEKANBARU

Disahkan Oleh:  
Pembimbing

Yul Efnita, SE., MM

Diketahui :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

30/8/22 Dekan  
  
( Dr. Eva Sundari, SE.,MM, CRBC)

Ketua Program Studi

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





**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM (YLPI) RIAU**  
**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

F.A.3.10

Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 P. Marpoyan Pekanbaru Riau Indonesia – Kode Pos: 28284  
 Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674834 Website: [www.uir.ac.id](http://www.uir.ac.id) Email: [info@uir.ac.id](mailto:info@uir.ac.id)

**KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR**  
**SEMESTER GANJIL TA 2022/2023**

NPM : 165210780  
 Nama Mahasiswa : ULVA USDALAILA  
 Dosen Pembimbing : 1. 2.  
 Program Studi : MANAJEMEN  
 Judul Tugas Akhir : PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA DIMSUM MARPOYAN, PEKANBARU

Judul Tugas Akhir : THE EFFECT OF PRICE AND QUALITY OF SERVICE ON CONSUMER SATISFACTION AT DIMSUM MARPOYAN, PEKANBARU  
 (Bahasa Inggris)

Lembar Ke : .....

NO	Hari/Tanggal Bimbingan	Materi Bimbingan	Hasil / Saran Bimbingan	Paraf Dosen Pembimbing
1	15 Juni 2021	Acc Judul Skripsi	Acc Judul	
2	29 Juni 2021	Perbaiki Proposal	Perbaiki latar belakang	
3	11 Januari 2022	Perbaiki Proposal	- buat tabel jumlah pengungsi - buat data lainnya yg marketing	
4	17 Februari 2022	Acc Seminar Proposal	Acc Seminar	
5	20 April 2022	Perbaiki Kuesioner	Acc Kuesioner	
6	11 Juli 2022	Perbaiki Revisi Skripsi	buat pembahasan sesuai dgn hasil penelitian	
7	23 Juli 2022	Acc usulan sembas	Acc Sembas	
8	25 Juli 2022	Acc revisi skripsi	Acc revisi sidors akhir	

Pekanbaru, 31 Agustus 2022.

Wakil Dekan / Ketua Departemen / Ketua Prodi



(DINA HIDAYAT, SE., M.SI, AK. AC)



MTY1MJEWNZGW

**Catatan :**

1. Lama bimbingan Tugas Akhir/ Skripsi maksimal 2 semester sejak TMT SK Pendamping diterbitkan
2. Kartu ini harus dibawa setiap kali berkonsultasi dengan pembimbing dan HARUS dicetak kembali setiap memasuki semester baru melalui SIKAD
3. Saran dan koreksi dari pembimbing harus ditulis dan diparaf oleh pembimbing
4. Setelah skripsi disetujui (ACC) oleh pembimbing, kartu ini harus ditandatangani oleh Wakil Dekan I/ Kepala departemen/ Ketua prodi
5. Kartu kendali bimbingan asli yang telah ditandatangani diserahkan kepada Ketua Program Studi dan kopiannya dilampirkan pada skripsi.
6. Jika jumlah pertemuan pada kartu bimbingan tidak cukup dalam satu halaman, kartu bimbingan ini dapat di download kembali melalui SIKAD

Perguruan Tinggi Islam Riau



**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: 882/KPTS/FE-UIR/2022, Tanggal 16 Agustus 2022, Maka pada Hari Kamis 18 Agustus 2022 dilaksanakan Ujian Oral Komprehensif/Meja Hijau Program Sarjana Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau pada Program Studi **Manajemen** Tahun Akademis 2022/2023.

- |                         |                                                                                                     |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Nama                 | : Ulva Usdalaila                                                                                    |
| 2. NPM                  | : 165210780                                                                                         |
| 3. Program Studi        | : Manajemen SI                                                                                      |
| 4. Judul skripsi        | : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dimsum Marpoyan, Pekanbaru. |
| 5. Tanggal ujian        | : 18 Agustus 2022                                                                                   |
| 6. Waktu ujian          | : 60 menit.                                                                                         |
| 7. Tempat ujian         | : Ruang Sidang Meja Hijau Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UIR                                           |
| 8. Lulus Yudicium/Nilai | : <b>Lulus (B) 74</b>                                                                               |
| 9. Keterangan lain      | : Aman dan lancar.                                                                                  |


PANITIA UJIAN

Ketua



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

Sekretaris



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

Dosen penguji :

1. Yul Efnita, SE., MM
2. Hj. Susie Suryani, SE., MM
3. Devi Kurniawati, SP., MM

(.....  
(.....  
(.....

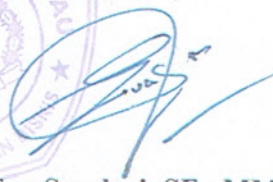
Notulen

1. Rahmat Setiawan, SE., M.B.A

(.....)

Pekanbaru, 18 Agustus 2022

Mengetahui  
Dekan,



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


**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No 113 Marpoyan Pekanbaru Telp 647647

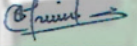

**BERITA ACARA SEMINAR HASIL PENELITIAN SKRIPSI**

Nama : Ulva Usdalaila  
NPM : 165210780  
Jurusan : Manajemen / SI  
Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dimsum Marpoyan, Pekanbaru.  
Hari/Tanggal : Kamis 18 Agustus 2022  
Tempat : Ruang Sidang Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UIR

Dosen Pembimbing

No	Nama	Tanda Tangan	Keterangan
1	Yul Efnita, SE., MM		


Dosen Pembahas / Penguji

No	Nama	Tanda Tangan	Keterangan
1	Hj. Susie Suryani, SE., MM		
2	Devi Kurniawati, SP., MM		

Hasil Seminar : \*)

1. Lulus ( Total Nilai )
2. Lulus dengan perbaikan ( Total Nilai 74 )
3. Tidak Lulus ( Total Nilai )

Mengetahui  
An.Dekan

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

Pekanbaru, 18 Agustus 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 : Ulva Usdalaila  
NPM : 165210780  
Judul Proposal : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Dimsum Marpoyan.  
Pembimbing : 1. Yul Efnita, SE., MM  
Hari/Tanggal Seminar : Rabu 02 Maret 2022

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.	Yul Efnita, SE., MM	Ketua	1. 
2.	Hj. Susie Suryani, SE., MM	Anggota	2. 
3.	Syaefulloh, SE., M.Si	Anggota	3. 

\*Coret yang tidak perlu

Mengetahui  
A.n. Dekan Bidang Akademis

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



Pekanbaru, 02 Maret 2022  
Sekretaris,

  
Abd. Razak Jer, SE., M.Si



**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**Nomor: 210/Kpts/FE-UIR/2020**  
**TENTANG PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA S1**  
*Bismillahirrohmanirrohim*  
**DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

Menimbang: 1. Surat penetapan Ketua Jurusan / Program Studi Manajemen tanggal 26 Februari 2020 tentang penunjukan Dosen Pembimbing skripsi mahasiswa.  
 2. 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. Surat Mendikbud RI:  
 a. Nomor: 0880/U/1997 c.Nomor: 0378/U/1986  
 b. Nomor: 0213/0/1987 d.Nomor: 0387/U/1987  
 2. Surat Keputusan BAN PT Depdiknas RI :  
 a. Nomor : 192/SK/BAN-PT/Ak.XVI/S/IX/2013, tentang Akreditasi Eko. Pembangun  
 b. Nomor : 197/SK/BAN-PT/Ak.XVI/S/IX/2013, tentang Akreditasi Manajemen  
 c. Nomor : 197/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/IX/2013, tentang Akreditasi Akuntansi S1  
 d. Nomor : 001/SK/BAN-PT/Akred/Dpl-III/II/2014 Tentang Akreditasi D.3 Akuntansi  
 3. Surat Keputusan YLPI Daerah Riau  
 a. Nomor: 66/Skep/YLPI/II/1987  
 b. Nomor: 10/Skep/YLPI/IV/1987  
 4. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013  
 5. Surat Edaran Rektor Universitas Islam Riau tanggal 10 Maret 1987  
 a. Nomor: 510/A-UIR/4-1987

**MEMUTUSKAN**

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

No	N a m a	Jabatan/Golongan	Keterangan
1.	Yul Efnita, SE., MM	Lektor, C/c	Pembimbing

2. Mahasiswa yang dibimbing adalah:

N a m a : Ulva Usdalaila  
 N P M : 165210780  
 Jusan/Jenjang Pendd. : Manajemen / S1  
 Judul Skripsi : Analisis Pemasaran Pada Pabrik Tahu Kuring Kec. Pematang Kapau Pekanbaru

3. Tugas pembimbing adalah berpedoman kepada Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau Nomor: 52/UIR/Kpts/1989 tentang pedoman penyusunan skripsi mahasiswa di lingkungan Universitas Islam Riau.  
 4. Dalam pelaksanaan bimbingan supaya memperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal.  
 5. Kepada pembimbing diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.  
 6. Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini segera akan ditinjau kembali.

Kutipan: Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan menurut semestinya.

Ditetapkan di: Pekanbaru  
 Pada Tanggal: 27 Februari 2020  
 Dekan,

  
 Drs. Abrar, M.Si, Ak., CA

Tembusan : Disampaikan pada:

1. Yth : Bapak Rektor Universitas Islam Riau
2. Yth : Sdr. Kepala Biro Keuangan UIR di Pekanbaru.



**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
Nomor : 882 / 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 komprehensive 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-undang RI Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional  
2. Undang-undang RI Nomor: 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen  
3. Undang-undang RI Nomor: 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi.  
4. Peraturan Pemerintah RI Nomor: 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi  
5. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018.  
6. SK. Pimpinan YLPI Daerah Riau Nomor: 006/Skep/YLPI/II/1976 Tentang Peraturan Dasar Universitas Islam Riau.  
7. Surat Keputusan BAN PT Depdiknas RI :  
a. Nomor : 2806/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018, tentang Akreditasi Eko. Pembangunan  
b. 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:

Nama : Ulva Usdalaila  
N P M : 165210780  
Program Studi : Manajemen S1  
Judul skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dinsum Marpoyan, Pekanbaru.

2. Penguji ujian skripsi/oral komprehensive mahasiswa tersebut terdiri dari:

NO	Nama	Pangkat/Golongan	Bidang Diuji	Sjabatan
1	Yul Efnita, SE., MM	Lektor, C/c	Materi	Ketua
2	Hj. Susie Suryani, SE., MM	Lektor, C/c	Sistematika	Sekretaris
3	Devi Kurniawati, SE., MM	Asisten Ahli C/b	Methodologi	Anggota
4			Penyajian	Anggota
5			Bahasa	Anggota
6	Rahmat Setiawan, SE., M.B.A	Non Fungsional 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 : 18 Agustus 2022  
Dekan

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





# UNIVERSITAS ISLAM RIAU FAKULTAS EKONOMI

الجامعة الإسلامية الريوية

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28264  
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 : ULVA USDALAILA  
NPM : 165210780  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA DIMSUM MARPOYAN, PEKANBARU  
PEMBIMBING : YUL EFNITA, SE., MM

Dinyatakan sudah memenuhi syarat batas maksimal plagiarisme yaitu 25% pada setiap subbab naskah skripsi yang disusun.

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

Pekanbaru, 01 Agustus 2022

Ketua Program Studi Manajemen

Abd Razak Jer, SE., M.Si

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya menyatakan bahwa dengan judul :

### **PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA DIMSUM MARPOYAN, PEKANBARU**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat atau pemikiran dari penulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya yang disebut dalam referensi.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Pekanbaru, 30 Agustus 2022

Yang memberi pernyataan


Ufva Usdalaila

165210780



## ABSTRAK

### PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP

### KEPUASAN KONSUMEN PADA DIMSUM MARPOYAN, PEKANBARU

Oleh:

**Ulva Usdalaila**

**165210780**

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada dimsum marpoyan, pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, yakni dengan mengumpulkan data yang didapatkan dari responden melalui penyebaran kuesioner. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 30 orang yang merupakan konsumen yang membeli dimsum sebanyak 3 kali pada dimsum marpoyan, pekanbaru. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu dengan wawancara dan kuesioner. Analisa data yang digunakan analisis regresi linier berganda, uji validitas, uji reliabilitas, uji koefisien korelasi ( $R^2$ ), uji t dan uji f. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada dimsum marpoyan, pekanbaru. Dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada dimsum marpoyan, pekanbaru. Sedangkan hasil nilai koefisien korelasi (r) diperoleh nilai sebesar 0,665 atau 66,5%.

**Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.**

## ABSTRACT

### THE EFFECT OF PRICE AND QUALITY OF SERVICE ON CONSUMER

### SATISFACTION AT DIMSUM MARPOYAN, PEKANBARU

By:

**Ulva Usdalaila**

**165210780**

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of price and service quality on consumer satisfaction at Dimsum Marpoyan, Pekanbaru. This study uses a quantitative descriptive method, namely by collecting data obtained from respondents through questionnaires. The sample in this study amounted to 30 people who were consumers who bought dimsum 3 times at Dimsum Marpoyan, Pekanbaru. The types and sources of data used are primary and secondary. Data collection techniques are interviews and questionnaires. Data analysis used multiple linear regression analysis, validity test, reliability test, correlation coefficient test ( $R^2$ ), t test and f test. The results in this study indicate that price has a positive and significant effect on consumer satisfaction at Dimsum Marpoyan, Pekanbaru. And the quality of service has a positive and significant effect on customer satisfaction at Dimsum Marpoyan, Pekanbaru. While the results of the correlation coefficient ( $r$ ) obtained a value of 0,665 or 66,5%.

**Keywords: Price, Service Quality and Customer Satisfaction.**



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau, dengan berjudul **“Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Dimsum Marpoyan, Pekanbaru”**.

Skripsi ini terwujud bukan hanya kemampuan yang penulis miliki melainkan juga diperoleh dari pihak lain yang senantiasa memberikan saran dukungan serta bantuannya kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini saya selaku penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH, MCL sebagai Rektor Universitas Islam Riau.
2. Ibuk Dr. Eva Sundari, SE,. MM., CR. BC Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau.
3. Terima kasih kepada Ibu Yul Efnita SE,MM. selaku pembimbing saya yang telah membimbing saya selama mengerjakan skripsi hingga selesai.
4. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau yang telah mendidik dan memberi ilmu selama kuliah dan seluruh staf yang selalu sabar melayani segala administrasi selama proses penelitian ini.
5. Terima kasih kepada Allah SWT, Sebagai tempat saya mengadu disaat saya kesulitan dan memberi saya kekuatan sehingga saya sampai pada titik ini.
6. Terima kasih yang tiada tara kepada kedua Orang Tua karena selalu memberi semangat kepada saya dan telah menjadi orang tua terhebat yang selalu member motivasi, nasehat, cinta, perhatian, kasih sayang serta doa dan semangat untuk menyelesaikan skripsi saya ini.

7. Terima kasih kepada adik-adik saya Ardelia Alda, Ihklal Ramadhan, Ammar Sauqi Albi yang selalu memberi semangat.
8. Terima kasih kepada Saudara – Saudara saya yang selalu memberi support.
9. Terima kasih kepada Teman- Teman saya yang selalu memberi support kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Ayu Permata Sari, Dewi Pramita, Novita Damayanti, Putri Rahayu, Mella Octavia. Astrik, Rindu Alkaresi, Asmida, Rahelsa, Widya Ika Krisnani.
10. Terima kasih kepada pasangan saya yang selalu memberi semangat dan support dalam berbagai hal perkuliahan.
11. Semua pihak yang telah membantu dan tidak tersebut satu persatu. Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapat berkah dari Allah Swt. Dan akhirnya saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan ilmu yang saya miliki.

Semoga berbagai pengorbanan dan keikhlasan dari mereka yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini akan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari ALLAH SWT, Amin Ya Robbal Alamin.

Pekanbaru, 14 Juni 2022

Penulis

ULVA USDALAILA



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	.....
<b>ABSTRACT</b> .....	.....
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
1.4 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS</b> .....	<b>10</b>
2.1 Kepuasan Konsumen.....	10
2.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	10
2.1.2 Teknik pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	10
2.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	11
2.1.4 Indikator Kepuasan Konsumen .....	12
2.2 Harga .....	13
2.2.1 Pengertian Harga .....	13
2.2.2 Tujuan Penetapan Harga .....	13
2.2.3 Indikator Harga.....	14
2.3 Kualitas Pelayanan .....	15
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	15
2.3.2 Dimensi Kualitas layanan .....	16
2.4 Penelitian Terdahulu .....	17
2.5 Kerangka Penelitian .....	20
2.6 Hipotesis Penelitian.....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>21</b>
3.1 Lokasi Penelitian.....	21
3.2 Operasional Variabel.....	21

3.3 Populasi dan Sampel .....	27
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.6 Skala Pengukuran.....	29
3.7 Teknik Analisis Data.....	30
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
4.1 Sejarah Dimsum.....	35
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
5.1 Karakteristik Responden .....	36
5.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	36
5.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
5.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	38
5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	39
5.2.1 Uji Validitas .....	39
5.2.2 Uji Reliabilitas.....	41
5.3 Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen (Y) .....	42
5.3.1 Kesesuaian Harapan.....	42
5.3.1.1 Saya membeli produk dimsum marpoyan selalu sesuai dengan yang diharapkan .....	42
5.3.1.2 Saya puas dengan produk yang dijual dimsum marpoyan.....	43
5.3.2 Minat berkunjung kembali .....	43
5.3.2.1 Saya berminat kembali lagi membeli dimsum marpoyan .....	43
5.3.2.2 Saya membeli produk yang berbeda di dimsum marpoyan ...	44
5.4 Rekapitulasi Hasil Responden Tentang Kepuasan Konsumen (Y).....	46
5.5 Analisis Deskriptif Harga (X <sub>1</sub> ).....	47



5.5.1 Kesesuaian Harapan.....	47
5.5.1.1 Harga Dimsum marpoyan terjangkau .....	47
5.5.1.2 Harga dimsum marpoyan sesuai dengan yang ditawarkan ...	48
5.5.2 Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk .....	49
5.5.2.1 Harga dimsum marpoyan sesuai dengan kualitas produk.....	49
5.5.2.2 Saya puas dengan sajian dimsum marpoyan .....	50
5.5.3 Daya Saing Harga .....	51
5.5.3.1 Harga dimsum marpoyan sesuai dengan pasaran.....	51
5.5.3.2 Harga dimsum marpoyan berbeda dengan tempat lain.....	52
5.6 Rekapitulasi Hasil Responden Tentang Harga ( $X_1$ ).....	54
5.7 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) .....	55
5.7.1 Bukti Fisik .....	55
5.7.1.1 Tempat yang nyaman pada dimsum marpoyan pekanbaru .....	55
5.7.1.2 Tampilan kemasan dimsum marpoyan, pekanbaru .....	56
5.7.2 Empati .....	57
5.7.2.1 Pemilik memperlakukan konsumen dengan baik dan ramah di dimsum marpoyan, pekanbaru .....	57
5.7.2.2 Pemilik sopan kepada pengunjung dimsum marpoyan, pekanbaru .....	58
5.7.3 Daya Tanggap.....	59
5.7.3.1 Pemilik melakukan pelayanan yang cepat kepada pengunjung dimsum marpoyan, pekanbaru .....	59
5.7.3.2 Pemilik dapat menhandel pesanan pengunjung dimsum	

marpoyan, pekanbaru .....	60
5.7.4 Jaminan .....	61
5.7.4.1 Pemilik dapat memberikan makanan yang berkualitas di dimsum marpoyan, pekanbaru .....	61
5.7.4.2 Kenyamanan dalam membeli dimsum marpoyan, pekanbaru	62
5.7.5 Kehandalan .....	63
5.7.5.1 Memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan di dimsum marpoyan, pekanbaru .....	63
5.7.5.2 Pemilik dapat mengatasi konsumen ramai datang membeli dimsum marpoyan, pekanbaru .....	64
5.8 Rekapitulasi Hasil Responden Tentang Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ).....	66
5.8 Hasil Analisis Data.....	68
5.8.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	68
5.8.2 Analisis Koefisien Korelasi ( $r$ ).....	69
5.8.3 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	70
5.8.4 Uji $t$ (Prasial) .....	71
5.8.5 Uji $f$ (Simultan).....	72
5.9 Pembahasan .....	73
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>76</b>
6.1 Kesimpulan .....	76
6.2 Saran.....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>78</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>80</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Omzet Perbulan Dimsum Marpoyan selama Tahun 2021 .....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	20
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	37
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	38
Tabel 5.4 Hasil Uji Validitas Data.....	40
Tabel 5.5 Hasil Uji Reliabilitas .....	41
Tabel 5.6 Tanggapan Responden Tentang Saya membeli produk dimsum marpoyan selalu sesuai dengan yang diharapkan.....	42
Tabel 5.7 Tanggapan Responden Tentang Saya puas dengan produk yang dijual dimsum marpoyan .....	43
Tabel 5.8 Tanggapan Responden Tentang Saya berminat kembali lagi membeli dimsum marpoyan .....	44
Tabel 5.9 Tanggapan Responden Tentang Saya membeli produk yang berbeda di dimsum marpoyan .....	45
Tabel 5.10 Hasil Responden Tentang Kepuasan Konsumen (Y).....	46
Tabel 5.11 Tanggapan Responden Tentang Harga Dimsum marpoyan terjangkau .....	48
Tabel 5.12 Tanggapan Responden Tentang Harga dimsum marpoyan sesuai dengan yang ditawarkan.....	49
Tabel 5.13 Tanggapan Responden Tentang Harga dimsum marpoyan sesuai dengan kualitas produk .....	50

Tabel 5.14 Tanggapan Responden Tentang Saya puas dengan sajian dimsum marpoyan.....	51
Tabel 5.15 Tanggapan Responden Tentang Harga dimsum marpoyan sesuai dengan pasaran .....	52
Tabel 5.16 Tanggapan Responden Tentang Harga dimsum marpoyan berbeda dengan tempat lain .....	53
Tabel 5.17 Hasil Responden Tentang Harga ( $X_1$ ).....	54
Tabel 5.18 Tanggapan Responden Tentang Tempat yang nyaman pada dimsum marpoyan pekanbaru .....	56
Tabel 5.19 Tanggapan Responden Tentang Tampilan kemasan dimsum marpoyan, pekanbaru .....	57
Tabel 5.20 Tanggapan Responden Tentang Pemilik memperlakukan konsumen dengan baik dan ramah di dimsum marpoyan, pekanbaru .....	58
Tabel 5.21 Tanggapan Responden Tentang Pemilik sopan kepada pengunjung dimsum marpoyan, pekanbaru.....	59
Tabel 5.22 Tanggapan Responden Tentang Pemilik melakukan pelayanan yang cepat kepada pengunjung dimsum marpoyan, pekanbaru.....	60
Tabel 5.23 Tanggapan Responden Tentang Pemilik dapat menhandel pesanan pengunjung dimsum marpoyan, pekanbaru .....	61
Tabel 5.24 Tanggapan Responden Tentang Pemilik dapat memberikan makanan yang berkualitas di dimsum marpoyan, pekanbaru .....	62
Tabel 5.25 Tanggapan Responden Tentang Kenyamanan dalam membeli dimsum marpoyan, pekanbaru .....	63



Tabel 5.26 Tanggapan Responden Tentang Memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan di dimsum marpoyan, pekanbaru .....	64
Tabel 5.27 Tanggapan Responden Tentang Pemilik dapat mengatasi konsumen ramai datang membeli dimsum marpoyan, pekanbaru .....	65
Tabel 5.28 Hasil Responden Tentang Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ).....	66
Tabel 5.29 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	69
Tabel 5.30 Hasil Uji Koefisien Korelasi ( $r$ ).....	70
Tabel 5.31 Hasil Uji $t$ (Parsial).....	71
Tabel 5.32 Hasil Uji $F$ (Simultan) .....	72



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Daftar Harga Pada Dimsum Marpoyan, Pekanbaru .....4

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian .....20





## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Globalisasi membawa dampak yang sangat besar bagi perkembangan dunia bisnis di seluruh dunia. Pasar terbuka luas dan peluang menjadi semakin lebar, namun sebaliknya persaingan menjadi semakin ketat dan sulit diprediksikan. Kondisi ini menuntut setiap perusahaan untuk menciptakan keunggulan kompetitif bisnisnya agar mampu bersaing secara berkesinambungan dengan perusahaan-perusahaan lain yang berkecimpung dalam bidang yang sama. Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas dan pelayanan yang baik kepada para pelanggan, sehingga akan muncul kepuasan dalam benak pelanggan dan diharapkan akan berdampak positif bagi perusahaan.

Intensitas persaingan yang semakin meningkat menuntut suatu perusahaan untuk merancang strategi bersaing dalam dunia bisnis. Tujuan dasar suatu bisnis tidak lagi berupa laba, melainkan penciptaan dan penambahan nilai bagi pelanggan. Penambahan nilai mengandung arti penciptaan pelanggan yang puas, karyawan yang layak dan laba besar. Selain itu, pelayanan dan jasa serta harga yang diberikan oleh perusahaan juga merupakan daya tarik dan faktor yang dapat

mempengaruhi keputusan pembelian pelanggan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah segala bentuk kegiatan aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan konsumen agar konsumen tersebut merasa puas. Sedangkan menurut Wykup adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut adalah untuk memenuhi keinginan atau harapan pelanggan.

Selain diperlukan kualitas pelayanan yang baik pada setiap perusahaan, untuk mampu menghasilkan laba yang diinginkan melalui kepuasan pelanggan, suatu perusahaan harus dapat menghasilkan produk atau jasa dengan harga yang bersaing dipasaran. Salah satu langkah strategis yang penting untuk diperhatikan adalah strategi penetapan harga. Tujuan dari penetapan strategi harga adalah untuk memperhitungkan harga jual yang tepat sehingga dapat mencapai tujuan pemasaran dari produk jasa yang ditawarkan, dalam artian konsumen dapat menerima harga tersebut dan perusahaan dapat memperoleh laba maksimum.

Dimsum merupakan makanan tradisional Cina yang populer karena keindahan bentuk dan rasanya yang enak, selain bentuk dan rasanya terdapat pula keunikan lainnya seperti keindahan warna dan variasinya. Beberapa tahun belakangan ini menyantap dimsum sudah menjadi gaya hidup, terutama bagi



mereka yang tinggal di kota-kota besar. Keunikan yang dimiliki dimsum merupakan daya tarik utama makanan khas Cina ini untuk bersaing dalam bidang kuliner di Indonesia. Banyak restoran dimsum yang bisa kita temui di berbagai tempat, dan umumnya ramai didatangi pengunjung, keunikan dan lezatnya dimsum membuatnya disukai pecinta kuliner di Indonesia.


Dimsum terbagi menjadi dua jenis yaitu dimsum manis dan asin, Dimsum manis tidak sebanyak dimsum asin. Dimsum manis biasanya disajikan sebagai makanan kecil atau hidangan pelengkap pada pesta. Beberapa teknik memasak yang biasa digunakan dalam pengolahan dimsum biasanya dengan teknik menggoreng dan mengukus. Karena dimsum sangat populer dan memiliki banyak keunikan yang membuatnya diminati oleh semua orang, maka penulis tertarik membahas tentang jenis-jenis dan keunikan dimsum yang meliputi keunikan bentuk, warna, rasa, dan variasi.

Gambar 1.1


## Daftar Harga Pada Dimsum Marpoyan, Pekanbaru

**DIMSUM MARPOYAN**  
**DIMSUM AYAM & MIE PEDAS**  
 Jl. Kharuddin Nasution Depan Kampus UIR, Marpoyan, Pekanbaru  
 GoFood : Dimsum Ayam Marpoyan  
 Instagram : @pesa\_dimsum\_id


UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
 MENU




**DIMSUM ORIGINAL**



**DIMSUM KEPITING**



**DIMSUM MOZARELLA**



**MIE PEDAS**

**LIST PRICE**

Dimsum Original isi 4	Rp.	14.000					
isi 5	Rp.	17.000					
isi 7	Rp.	22.000					
Dimsum Mix	+	Rp.	2.000				
Dimsum Goreng	+	Rp.	2.000				
				Topping Kepiting	+	Rp.	1.000
				Topping Mozzarella	+	Rp.	2.000
				Mie Pedas Telur		Rp.	13.000
				Mie Pedas Sosis		Rp.	11.000

Harga memainkan peranan penting dalam bauran pemasaran, karena penentuan harga terkait langsung nantinya dengan pendapatan yang diterima oleh



perusahaan. Keputusan penentuan harga yang sedemikian penting dalam menentukan seberapa jauh layanan/jasa dinilai oleh konsumen, dan juga dalam membangun citra. Penentuan harga juga memberikan persepsi tertentu dalam hal kualitas. Dengan demikian, pada tingkat harga tertentu, bila manfaat yang dirasakan konsumen meningkat, maka nilainya akan meningkat pula. Seringkali pula dalam penentuan nilai suatu barang atau jasa, konsumen membandingkan kemampuan suatu barang atau jasa dalam memenuhi kebutuhannya.

Kesan konsumen terhadap harga baik itu mahal, murah ataupun standar akan berpengaruh terhadap aktivitas pembelian selanjutnya dan kepuasan konsumen setelah pembelian. Misalnya konsumen kecewa setelah membeli suatu barang karena terlalu mahal menurutnya, maka kemungkinan selanjutnya dia enggan untuk membeli barang itu lagi dan kemungkinan akan beralih ke barang lain.

**Tabel 1**

**Omzet Perbulan Dimsum Marpoyan selama Tahun 2021**

No	Bulan	Omzet
1	Januari	Rp. 6.000.000
2	Februari	Rp. 8.000.000

No	Bulan	Omzet
3	Maret	Rp. 7.000.000
4	April	Rp. 4.000.000
5	Mei	Rp. 7.000.000
6	Juni	Rp. 6.000.000
7	Juli	Rp. 9.000.000
8	Agustus	Rp. 7.000.000
9	September	Rp. 5.000.000
10	Oktober	Rp. 8.000.000
11	November	Rp. 5.000.000
12	Desember	Rp. 9.500.000
<b>Total</b>		<b>Rp.82.500.000</b>

Berdasarkan data tabel 1.1 diatas dapat dilihta bahwa omzet perbulan dimsum marpoyan tahun 2021 mengalami fluktuasi, omzet tertinggi pada bulan Desember 2021 sebesar Rp. 9.500.000 dan omzet terendah pada bulan April 2021 sebesar Rp. 4.000.000. Naik dan turunnya omzet dimsum marpoyan dikarenakan ada di masa pandemi pengunjung sedikit untuk membeli dimsum marpoyan. Dimsum marpoyan harus membuat suatu promosi agar peminatnya bertambah



untuk membeli dimsum marpoyan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya diketahui terdapat **“Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dimsum Marpoyan, Pekanbaru”**.

### 1.2 Rumusan Masalah

- a. Apakah harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Dimsum Marpoyan, Pekanbaru?
- b. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Dimsum Marpoyan, Pekanbaru?
- c. Apakah harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial atau secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Dimsum Marpoyan, Pekanbaru?

### 1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

#### 1.3.1 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui adanya pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada Dimsum Marpoyan, Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Dimsum Marpoyan, Pekanbaru.
- c. Untuk mengetahui berpengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Dimsum Marpoyan, Pekanbaru.

### 1.3.2 Manfaat Penelitian

#### a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan informasi serta dapat dipergunakan untuk pengembangan ilmu bagi peneliti atau akademisi dengan menjadikan penelitian ini sebagai acuan untuk penelitian lebih lanjut.

#### b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan terhadap pihak pihak terkait seperti konsumen serta perusahaan yang sedang menjalankan kegiatannya dimasa sekarang atau masa depan.

### 1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini nantinya terdiri dari beberapa bab antara lain:

#### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi pemaparan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah yang diteliti, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

## **BAB II : TELAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS**

Bab ini akan mengemukakan tentang konsep konsep teoritis yang mendukung pelaksanaan penelitian, hipotesis, serta variabel penelitian.

## **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Didalam bab ini akan di uraikan tentang, lokasi penelitian/objek penelitian, jenis dan sumber data penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, dan analisis data.

## **BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

Pada bab ini akan memuat sejarah singkat objek penelitian.

## **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan secara garis besar mengenai hasil penelitian.

## **BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini merupakan bab penutup dimana akan dikemukakan kesimpulan dan saran sehubungan dengan hasil penelitian.



## BAB II

### TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS

#### 2.1 Kepuasan Konsumen

##### 2.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler dan Keller yang dikutip oleh Bob Sabran (2012) kepuasan konsumen adalah merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diharapkan.

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (perceived performance) dan harapan (expectations). Pelanggan bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak akan puas. Kalau kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas, apabila kinerja melampaui harapan, pelanggan akan sangat puas, senang, atau bahagia.

##### 2.1.2 Teknik pengukuran kepuasan pelanggan

Kotler (2005) mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu:

1. System keluhan dan saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (customer oriented) perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi

para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang ditempatkan dilokasi strategis, kartu komentar, saluran telpon khusus bebas pulsa, website dan lainnya.

#### 2. Lost customer analisis

Sedapat mungkin perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar sedapat mungkin perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar.

#### 3. Survey kepuasan pelanggan

Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survey, baik survey melalui pos, telpon, email, website, maupun wawancara secara langsung.

### 2.1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen

Menurut lupiyoadi (2001), sebagai berikut:

1. Kualitas produk, konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan, terutama untuk industri jasa konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai

dengan yang diharapkan.

3. Emosional, konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung memiliki tingkat kepuasan tertentu.
4. Harga, produk mempunyai kualitas sama tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.
5. Biaya, konsumen tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

#### **2.1.4 Indikator Kepuasan Konsumen**

Menurut Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2014), atribut-atribut pembentuk kepuasan konsumen terdiri dari :

1. Kesesuaian harapan, merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen
2. Minat berkunjung kembali, merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait.
3. Kesediaan merekomendasikan, merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.



## 2.2 Harga

### 2.2.1 Pengertian Harga

Seperti kita ketahui bahwa setiap perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya yakni memasarkan barang atau jasanya perlu menetapkan harga yang tepat dan sesuai. Pada dasarnya harga ini yang menjadikan calon konsumen untuk membeli barang atau jasa yang disediakan oleh perusahaan.

Menurut Kotler dan Amstrong, harga adalah jumlah uang yang telah disepakati oleh calon pembeli dan penjual untuk ditukar dengan barang atau jasa dalam transaksi bisnis normal.

Menurut Saladin, harga adalah sejumlah uang sebagai alat tukar untuk memperoleh produk atau jasa.

Harga adalah jumlah uang atau nilai tukar sebuah barang atau jasa tersebut yang memberikan manfaat kepada pembelinya.

### 2.2.2 Tujuan Penetapan Harga

#### a. Kelangsungan Hidup

Perusahaan dapat mengejar kelangsungan hidup sebagai tujuan utamanya jika terjadi kelebihan kapasitas, persaingan yang sengit, atau keinginan konsumen yang berubah-ubah. Dalam hal ini, biasanya harga secara temporer ditetapkan murah, kadangkala lebih rendah daripada biaya,

dalam rangka untuk mendorong terjadinya penjualan.

b. Laba Maksimum Sekarang

Banyak perusahaan mencoba untuk menetapkan harga yang akan memaksimalkan laba sekarang. Namun dalam praktik, hal seperti ini sangat sulit untuk dilakukan karena banyak faktor yang mempengaruhi tingkat penjualan.

c. Pangsa Pasar Maksimum

Beberapa perusahaan ingin memaksimalkan pangsa pasarnya. Perusahaan tersebut yakin volume penjualan yang lebih tinggi akan menghasilkan biaya per unit yang lebih rendah dan laba jangka panjang yang lebih tinggi. Pangsa pasar dapat berupa pangsa pasar relatif dan pangsa pasar absolut.

d. Menguasai Pasar Secara Maksimum

Perusahaan-perusahaan yang memperkenalkan teknologi baru lebih menyukai penetapan harga yang tinggi untuk menguasai pasar. Dimana kondisi ini awalnya harga akan melambung tinggi namun perlahan-lahan diturunkan sepanjang waktu.

### 2.2.3 Indikator Harga

Menurut Stanton, ada empat indikator yang mencirikan harga, yaitu:

a. Keterjangkauan Harga

Yaitu konsep penetapan harga yang dilakukan oleh penjual yang sesuai dengan kemampuan konsumen.

b. Daya Saing Harga

Harga yang diberikan oleh suatu penjual berbeda dengan perusahaan lain dalam suatu produk yang sama.

c. Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Produk

Penetapan harga yang dilakukan oleh penjual yang sesuai dengan kualitas produk yang didapatkan oleh konsumen.

d. Kesesuaian Harga Dengan Manfaat Produk

Harga yang diberikan oleh penjual sesuai dengan manfaat produk yang didapatkan oleh konsumen.

## 2.3 Kualitas Pelayanan

### 2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Ada banyak penafsiran tentang kualitas pelayanan yang memiliki berbagai definisi yang berbeda dan bervariasi. Salah satu elemen yang sangat penting sebagai pertimbangan konsumen dalam membeli suatu produk adalah kualitas pelayanan yang diberikan sebelum dan sesudah pembelian produk tersebut.

Kualitas pelayanan menurut Kotler dan Keller sebuah kinerja yang dapat



ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain dan dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun.

Menurut Nasution kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah penilaian konsumen tentang kehandalan dan superioritas pelayanan secara keseluruhan dan konsumen akan membuat perbandingan antara yang mereka berikan dengan apa yang didapat.

Dari beberapa pengertian diatas, maka kualitas pelayanan merupakan suatu keharusan yang harus dimiliki oleh perusahaan baik yang memproduksi barang ataupun jasa. Selain itu, kualitas pelayanan merupakan suatu perbandingan antara kenyataan dan harapan konsumen, jika kenyataan ternyata yang diterima lebih dari harapan maka pelayanan yang diberikan tersebut dapat dikatakan bermutu dan konsumen akan merasa puas. Sebaliknya, jika kenyataan ternyata kurang dari harapan maka pelayanan dikatakan tidak bermutu.

### **2.3.2 Dimensi Kualitas Layanan**

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Kotler (2012), yaitu :

1. Bukti fisik yaitu penampilan fisik layanan perusahaan, seperti penampilan fasilitas fisik, peralatan, kebersihan, kerapian dan media komunikasi.

2. Keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Ketanggapan yaitu daya tanggap perusahaan dalam member bagi pelanggan dan memberikan jasa dengan sigap cepat dalam melayani serta penanganan keluhan pelanggan.
4. Jaminan, yaitu kemampuan perusahaan memberi jaminan pelayanan yang merupakan pengetahuan dan kesopansantunan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan.
5. Empati, yaitu kesediaan karyawan untuk lebih peduli memberikan perhatian yang tulus secara pribadi kepada pelanggan.

#### 2.4 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1**

**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1	Moch Ghozali (2014)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus dilakukan pada	Kualitas Pelayanan Harga Dan Kepuasan Pelanggan	Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan terhadap seluruh data yang diperoleh penelitian ini menyimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap

No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
		konsumen CV. Jaya Samudra di Surabaya)		kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa ekspedisi di CV. Jaya Samudra Surabaya.
2	Eko Fitriyanto (2017)	Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Café Panas Dalam	Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen	Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.
3	Kurnia Triantoro, Sudharto P. Hadi, Sri Suryoko, (2015)	Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa kereta Api kelas ekonomi studikusus pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang	Kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan	Dari hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
4	Natasja Hosang, Altje Tumbel, S Moniharapon, (2016)	Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pasien (studi kasus pada rumah sakit Siloam Manado	Kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pasien	Hasil penelitian menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Siloam Manado.
5	Lumintang Intan	Pengaruh	Harga,	Hasil penelitian

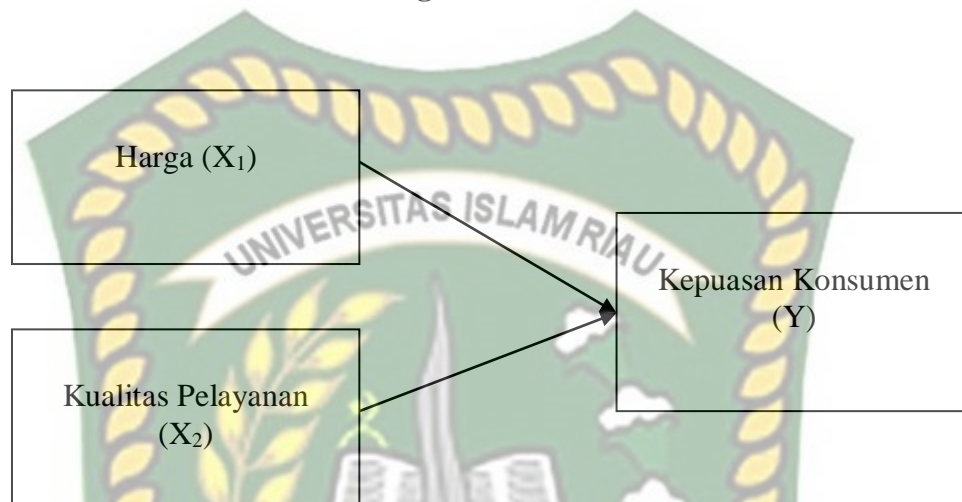


No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
	Sintya, S. L. V. Joyce. Lopian, Merlyn M. Karuntu, (2018)	harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi Gojek online pada mahasiswa FEB UNSRAT Manado	kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan	menunjukkan harga dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 (sig, 0,000 < 0,05)
6	Yusnani, Endang Sutrisna, (2018)	Pengaruh kualitas pelayanan dan penetapan harga terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa Umroh pada PT. Silver Silk Tour dan Travel Pekanbaru	Kualitas pelayanan, penetapan harga dan kepuasan konsumen	Setelah pengujian validitas maka terlihat bahwa semua instrument yang digunakan dalam penelitian ini valid, selanjutnya pengujian reliabilitas yang telah dilakukan menunjukkan bahwa jawaban responden atas pernyataan dari semua variabel yang digunakan adalah reliable.

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

## 2.5 Kerangka Penelitian

Gambar 2.1  
Kerangka Penelitian



## 2.6 Hipotesis Penelitian

“Diduga Harga dan Kualitas Pelayanan secara parsial atau secara simultan berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Dimsum Marpoyan, Pekanbaru”.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Dimsum Marpoyan, Jl Kaharudin Nasution Depan Kampus UIR.

#### 3.2 Operasional Variabel

**Tabel 3.1**  
**Operasional Variabel**

Variabel	Defenisi	Dimensi	Indikator	Skala
<b>Kepuasan Konsumen (Y)</b>	Kepuasan konsumen, adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diharapkan.	Kesesuaian Harapan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produk yang diperoleh sesuai dengan yang diharapkan</li> <li>• Konsumen puas dengan produk yang dijual</li> </ul>	<b>Ordinal</b>



Variabel	Defenisi	Dimensi	Indikator	Skala
		Minat berkunjung kembali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengunjung berminat membeli produk kembali</li> <li>• Pengujung membeli produk berbeda tetapi di tempat sama</li> </ul>	
<b>Harga (X<sub>1</sub>)</b>	Harga, adalah sejumlah uang yang harus dikeluarkan konsumen untuk mendapatkan produk atau jasa	Keterjangkauan Harga	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Harga dapat dijangkau oleh semua kalangan</li> <li>• Harga yang ditetapkan sesuai dengan</li> </ul>	<b>Ordinal</b>

Variabel	Defenisi	Dimensi	Indikator	Skala
	yang dibelinya.		produk ditawarkan	
		Kesesuaian harga dengan kualitas produk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Harga yang ditawarkan pada konsumen sesuai dengan kualitas produk yang ditawarkan</li> <li>• Konsumen puas dengan sajian ditempat tersebut</li> </ul>	
		Daya saing harga	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Harga yang ditawarkan</li> </ul>	

Variabel	Defenisi	Dimensi	Indikator	Skala
			sesuai dengan pasaran • Harga berbeda dengan tempat lain	
<b>Kualitas            Pelayanan            (X<sub>2</sub>)</b>	Kualitas Pelayanan adalah sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, apakah sudah sesuai dengan harapan pelanggan	Bukti fisik	• Tempat yang nyaman • Tampilan kemasan dimsum	<b>Ordinal</b>



Variabel	Defenisi	Dimensi	Indikator	Skala
		Empati	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemilik memperlakukakan konsumen dengan baik dan ramah</li> <li>• Pemilik sopan kepada pengunjung</li> </ul>	
		Daya tanggap	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemilik melakukan pelayanan yang cepat</li> <li>• Pemilik dapat menghandel pesanan pengunjung</li> </ul>	
		Jaminan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemilik dapat</li> </ul>	

Variabel	Defenisi	Dimensi	Indikator	Skala
			member makanan yang berkualitas <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kenyaman dalam membeli dimsum marpoyan</li> </ul>	
		Kehandalan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan</li> <li>• Pemilik dapat mengatasi konsumen ramai yang</li> </ul>	

Variabel	Defenisi	Dimensi	Indikator	Skala
			datang membeli dimsum	

### 3.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari obyek yang karakteristiknya hendak diduga (Sugiyono, 2006). Dalam penelitian ini populasinya adalah Yang Membeli dimsum marpoyan yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti.

Sampel adalah sebagai bagian dari populasi, sebagai contoh (monster) yang diambil dengan menggunakan cara-cara tertentu (Mergono, 2004). Dengan meneliti sebagian populasi, kita mengharapkan dapat memperoleh hasil yang dapat menggambarkan sifat populasi yang bersangkutan. Sampel dalam penelitian ini adalah random responden yang membeli dimsum marpoyan, pekanbaru.

Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil untuk mewakili populasi secara keseluruhan. Oleh karena sangat besarnya jumlah populasi dalam penelitian ini juga keterbatasan waktu, tenaga serta dana maka dalam penelitian ini penulis menggunakan metode *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja konsumen yang membeli dimsum



marpoyan yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, adapun jumlah sampel yang diambil sebanyak 30 orang dengan pertimbangan konsumen yang membeli dimsum sebanyak 3 kali dan dilakukan pengambilan sampel selama 7 hari.

### **3.4 Jenis dan Sumber Data**

#### **a. Data Primer**

Data Primer yaitu data yang langsung diperoleh dari objeknya (Sugiyono, 2006). Data primer yang digunakan meliputi tanggapan responden mengenai bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, termasuk persepsinya mengenai kepuasan konsumen termasuk juga data mengenai identitas responden. Data primer diperoleh secara langsung dari responden.

#### **b. Data Sekunder**

Data Sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung baik berupa kekurangan maupun literatur yang ada hubungannya dengan penelitian yang sifatnya melengkapi atau mendukung data primer. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari literatur, penelitian terdahulu yang sekiranya diperoleh dapat mendukung untuk menyusun penelitian ini.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

#### a. Kuesioner

Yaitu pengumpulan data dengan cara memberikan daftar bentuk pertanyaan kepada responden disertai atau dilengkapi dengan alternatif jawaban.

#### b. Observasi (observation)

Yaitu melakukan pengamatan secara langsung terhadap aktivitas keseharian, lingkungan dan sarana kerja yang berhubungan dengan penulisan ini.

### 3.6 Skala pengukuran

Untuk mengukur variabel penelitian yang telah ditetapkan, Digunakan skala pengukuran. Skala pengukuran dipakai untuk mengukur pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti dan selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Dengan skala 1-5 maka variabel yang akan diteliti dan dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator itu menjadi titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang memakai skala Likert pengukuran dan mempunyai

gradasi dari sangat negatif sampai sangat positif yang dapat berupa kata sebagai

berikut :

STS = Sangat Tidak Setuju, dengan nilai 1

TS = Tidak Setuju, dengan nilai 2

CS = Cukup Setuju, dengan nilai 3

S = Setuju, dengan nilai 4

SS = Sangat Setuju, dengan nilai 5

### 3.7 Teknik Analisis Data

#### 3.7.1 Analisis Deskriptif

Analisis data deskriptif adalah suatu bentuk analisis yang berdasarkan data yang dinyatakan dalam bentuk uraian. Data deskriptif merupakan data informasi, uraian dalam bentuk prosa kemudian dikaitkan dengan data yang lainnya untuk mendapatkan kejelasan terhadap suatu kebenaran sehingga memperoleh gambaran baru atau menguatkan suatu gambaran yang sudah ada. Dalam penelitian ini data yang dimaksud adalah data mengenai gambaran umum responden serta identitas responden.



### 3.7.2 Uji Validitas dan Realibilitas

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui sah atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur kuesioner tersebut. (Ghozali, 2009)

1. Jika  $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ , maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid.
2. Jika  $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$ , maka butir pertanyaan tersebut dikatakan tidak valid

Nilai  $r\text{-hitung}$  diperoleh dari hasil pengolahan menggunakan komputer program SPSS V. 22. Sedangkan nilai  $r\text{-tabel}$  diperoleh dengan melihat tabel pembandingan dengan taraf signifikansi 5%. Reliabilitas adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu data dikatakan reliable adalah variabel memiliki nilai Cronbach alpha 0,6 atau tidak reliabel apabila memiliki nilai Cronbach alpha lebih kecil dari 0,6.

### 3.8 Uji Asumsi Klasik

#### 3.8.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data yang akan digunakan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak (Ghozali, 2009). Untuk

mengetahui data yang digunakan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak dapat dilakukan dengan menggunakan Kolmogorov-smirnov. Jika nilai Kolmogorov-smirnov lebih besardari  $\alpha = 0,05$ , maka data normal.

### 3.8.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan ada atau tidaknya korelasi antar variabel bebas (Ghozali, 2009). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas (independen). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas.

### 3.8.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3.8.4 Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk menjelaskan hubungan antara variabel terpengaruh dengan variabel yang mempengaruhi yaitu, kepuasan konsumen, harga dan kualitas produk (Ghozali, 2009). Bentuk persamaan regresi penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan Konsumen

$\alpha$  = konstanta

$\beta_1, \beta_2$  = koefisien regresi

$X_1$  = Harga

$X_2$  = Kualitas Pelayanan

$e$  = error

### 3.9 Uji Hipotesis

#### 3.9.1 Uji F (Simultan)

Pengujian ini untuk mengetahui apakah variabel independen yaitu harga, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan uji F pada tingkat keyakinan 95% dan tingkat kesalahan ( $\alpha$ ) 5% dengan degree of freedom (df1) = k-1, degree of freedom (df2) = n-k. Dasar pengembalian keputusan adalah:

Jika F-hitung < F-tabel : Ho diterimadan Ha ditolak

Jika F-hitung > F-tabel : Ho ditolak dan Ha diterima



### 3.9.2 Uji t

Untuk membuktikan hipotesis dalam penelitian ini apakah variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat, maka digunakan pengujian yaitu uji – t. Untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas (Harga dan Kualitas Produk) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat (Kepuasan Konsumen) secara parsial.

### 3.9.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (tidak bebas) (Ghozali, 2009). Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan kedalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka  $R^2$  pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai Adjusted  $R^2$  (Adjusted R Square) pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik. Tidak seperti  $R^2$ , nilai Adjusted  $R^2$  dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

#### 4.1 Sejarah Dimsum

Dimsum adalah salah satu makanan khas Cina yang sangat populer dan sudah menyebar ke berbagai penjuru dunia termasuk Indonesia. Dimsum adalah makanan yang berasal dari daerah Kanton dimsum sendiri adalah pengucapan dari bahasa Kanton yang dilafalkan ke dalam Bahasa Indonesia adalah “dim sam”. Dimsum merupakan istilah dari Bahasa Kanton yang dalam Bahasa Indonesia memiliki arti “makanan kecil”, sedangkan dalam Bahasa Mandarin disebut diǎnxīn.

Dimsum terbagi menjadi dua jenis, yaitu dim sum manis dan asin, tidak ada batasan waktu kapan yang manis atau yang asin sebaiknya disajikan. Dimsum manis tidak sebanyak dimsum asin. Dimsum manis biasanya disajikan sebagai makanan kecil atau hidangan pelengkap pada pesta. Dimsum asin atau gurih lebih banyak variasinya Dimsum asin atau gurih lebih banyak variasinya, dan biasanya teknik pengolahannya dengan cara digoreng dan dikukus.

Banyak faktor yang menyebabkan dimsum disukai di Indonesia selain karena estetika keindahan bentuknya, seperti faktor dimsum memiliki rasa yang enak, banyak variasi, dimsum juga merupakan alternatif makanan sehat karena teknik pengolahan dimsum sebagian besar adalah dengan cara dikukus, dan yang terakhir adalah karena harga dimsum lebih terjangkau dibandingkan makanan Cina lainnya.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Karakteristik Responden

Di bab ini akan disajikan pembahasan dan analisa mengenai hasil penelitian dan mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada dimsum marpoyan, pekanbaru. Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel, yaitu: harga sebagai variabel independen ( $X_1$ ), kualitas pelayanan sebagai variabel independen ( $X_2$ ) dan kepuasan konsumen sebagai variabel dependen ( $Y$ ).

Data yang dianalisis didapatkan berdasarkan kuesioner yang disebarakan ke para responden. Responden dalam penelitian ini adalah konsumen yang membeli dimsum marpoyan, pekanbaru, maka dari itu terlebih dahulu dianalisis hal-hal yang bersangkutan mengenai karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Hal-hal tersebut antara lain mencakup karakteristik responden, usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan.

Data yang didapatkan dalam penelitian ini adalah dengan cara penyebaran kuesioner terhadap konsumen yang membeli dimsum marpoyan, pekanbaru. Gambaran tentang karakteristik responden didapatkan dari data diri yang terapat pada kuesioner bagian data responden yang meliputi: usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 30 orang responden. Dari 30 responden semuanya bisa memberikan jawabannya.

##### 5.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Responden

Adapun tingkat umur konsumen yang membeli dimsum marpoyan,



pekanbaru adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.1**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

<b>Umur</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase(%)</b>
15-20	17	56,67%
21-25	9	30%
26-30	4	13,33%
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Olahan 2022

Berdasarkan tabel 5.1 di atas, dari 30 orang responden yang membeli dimsum marpoyan, pekanbaru, yang berusia 15-20 tahun berjumlah 17 orang (56,67%), sedangkan yang berusia 21-25 tahun berjumlah 9 orang (30%), dan 26-30 tahun sebanyak 4 orang (13,34%). Dengan demikian tingkat usia yang membeli dimsum marpoyan, pekanbaru yang produktif di umur 15-20 tahun, maka bisa dilihat dalam yang membeli dimsum marpoyan, pekanbaru yang memiliki rentang usia yang masih bisa dikatakan muda.

**5.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Adapun jenis kelamin yang membeli dimsum marpoyan, pekanbaru dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 5.2

## Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	12	40%
Perempuan	18	60%
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Olahan 2022

Berdasarkan tabel 5.2 di atas, dapat diketahui bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 12 orang atau 40% dan responden perempuan sebanyak 18 orang atau 60%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa yang membeli dimsum marpoyan, pekanbaru konsumen perempuan lebih dominan dibandingkan dengan konsumen laki-laki yang membeli dimsum marpoyan, pekanbaru.

## 5.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Adapun tingkat pendidikan pada responden yang membeli dimsum marpoyan, pekanbaru adalah sebagai berikut:

Tabel 5.3

## Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
Mahasiswa	7	23,34%
SMA/SMK	10	33,33%
Lainnya	13	43,33%
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Olahan 2022

Berdasarkan tabel 5.3 di atas, diketahui bahwa tingkat pendidikan responden yang membeli dimsum marpoyan, pekanbaru berdasarkan pendidikan yaitu sebagai berikut: Mahasiswa sebanyak 7 orang atau 23,34%, SMA/SMK sebanyak 10 orang atau 33,33% , dan lainnya sebanyak 13 orang atau 43,33%. Dengan demikian responden yang membeli dimsum marpoyan, pekanbaru sebagian besar masih SMA/SMK.

## 5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian terhadap validitas masing-masing item pernyataan yang terdapat dalam kuesioner penelitian ini menggunakan metode kolerasi product moment terkoreksi (corrected item-total-correlation) dengan tingkat signifikan dengan  $\alpha = 5\%$  dengan sampel sebanyak 30 karyawan, nilai kritis korelasi product moment atau disebut r tabel adalah 0,3494. Dengan demikian, jika suatu item pertanyaan memiliki nilai korelasi product moment terkolerasi lebih besar dari 0,3494 maka item pertanyaan tersebut valid. Sedangkan untuk uji reabilitas terhadap kuesioner dilakukan dengan metode alpa-cronbach. Menurut metode ini, jika suatu kuesioner memiliki koefisien alpa-cronbach lebih dari 0,60 maka kuesioner tersebut dinyatakan reliable.

### 5.2.1 Uji Validitas

Uji Validitas adalah salah satu uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur digunakan dalam suatu penelitian. Dengan kata lain, uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner atau angket penelitian dapat dikatakan valid jika item setiap pertanyaan mampu mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner



tersebut. Hasil uji validitas kuesioner pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada dimsum marpoyan, pekanbaru dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.4**  
**Hasil Uji Validitas Data**

<b>Item Pertanyaan</b>	<b>Korelasi Product moment (r-hitung)</b>	<b>Korelasi Tabel (r-tabel)</b>	<b>Keterangan</b>
KK 1	0,864	0,3494	<b>Valid</b>
KK 2	0,747	0,3494	<b>Valid</b>
KK 3	0,538	0,3494	<b>Valid</b>
KK 4	0,756	0,3494	<b>Valid</b>
<b>Item Pertanyaan</b>	<b>Korelasi Product moment (r-hitung)</b>	<b>Korelasi Tabel (r-tabel)</b>	<b>Keterangan</b>
H 1	0,363	0,3494	<b>Valid</b>
H 2	0,555	0,3494	<b>Valid</b>
H 3	0,352	0,3494	<b>Valid</b>
H 4	0,687	0,3494	<b>Valid</b>
H 5	0,717	0,3494	<b>Valid</b>
H 6	0,624	0,3494	<b>Valid</b>
<b>Item Pertanyaan</b>	<b>Korelasi Product moment (r-hitung)</b>	<b>Korelasi Tabel (r-tabel)</b>	<b>Keterangan</b>
KP 1	0,833	0,3494	<b>Valid</b>
KP 2	0,616	0,3494	<b>Valid</b>
KP 3	0,833	0,3494	<b>Valid</b>
KP 4	0,667	0,3494	<b>Valid</b>
KP 5	0,392	0,3494	<b>Valid</b>
KP 6	0,496	0,3494	<b>Valid</b>
KP 7	0,653	0,3494	<b>Valid</b>
KP 8	0,757	0,3494	<b>Valid</b>
KP 9	0,461	0,3494	<b>Valid</b>
KP 10	0,464	0,3494	<b>Valid</b>

Sumber: Data Olahan SPSS V.22

Tabel 5.4 diatas menunjukkan bahwa butir pertanyaan pada variabel X mempunyai nilai korelasi yang lebih besar dari r tabel dengan tingkat  $\alpha = 0,05\%$

dengan 30 responden, maka nilai  $r$  hitung yang didapat dari pengolahan data SPSS versi 22.00 lebih besar dari  $r$  tabel 0,3494 sehingga butir pertanyaan pada variabel harga, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen yang diajukan dinyatakan valid dan layak untuk dianalisis.

### 5.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari perubahan atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten bila atau stabil. Reliabilitas merupakan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan dua kali lebih terhadap gejala yang sama. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan formula Alpha Cronbach's, dimana hasil pengujian dari uji reliabilitas disajikan pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.5**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepuasan Konsumen (Y)	0,712	<b>Reliable</b>
Harga (X <sub>1</sub> )	0,548	<b>Reliable</b>
Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> )	0,823	<b>Reliable</b>

Sumber: Data Olahan SPSS V. 22

Pengujian reliabilitas dilakukan pada item pertanyaan yang memiliki validitas. Instrument dinyatakan reliabel jika nilai koefisien reliabilitas yang diperoleh paling tidak mencapai 0,50. Hasil uji reliabilitas yang disajikan pada tabel 5.5 menunjukkan bahwa masing-masing nilai koefisien reliabilitas lebih

besar dari 0,60 sehingga instrument yang digunakan nyatakan reliable.

### 5.3 Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen (Y)

#### 5.3.1 Kesesuaian Harapan

##### 5.3.1.1 Saya membeli produk dimsum marpoyan selalu sesuai dengan yang diharapkan

Konsumen yang membeli dimsum marpoyan selalu sesuai dengan pesanan dari konsumen dari maka itu konsumen sangat senang apa yang telah disajikan oleh pemilik dimsum marpoyan, pekanbaru

**Tabel 5.6**

**Tanggapan Responden Tentang Saya membeli produk dimsum marpoyan selalu sesuai dengan yang diharapkan**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	17	56,67%
2	Setuju	13	43,33%
3	Cukup Setuju	-	-
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Olahan 2022

Dari tabel 5.6 diatas didapatkan hasil tanggapan responden tentang Saya membeli produk dimsum marpoyan selalu sesuai dengan yang diharapkan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 17 responden dengan persentase 56,67%, dan yang menyatakan setuju sebanyak 13 responden dengan persentase 43,33%. Dari hasil tanggapan responden diatas maka dapat dilihat bahwa sebagian besar menjawab dengan pernyataan sangat setuju, ini berarti konsumen membeli dimsum sesuai dengan yang diharapkan



### 5.3.1.2 Saya puas dengan produk yang dijual dimsum marpoyan

Konsumen puas dengan dimsum yang telah disajikan oleh pemilik dimsum marpoyan, pekanbaru.

Tabel 5.7

#### Tanggapan Responden Tentang Saya puas dengan produk yang dijual dimsum marpoyan

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	18	60%
2	Setuju	12	40%
3	Cukup Setuju	-	-
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Olahan 2022

Dari tabel 5.7 diatas didapatkan hasil tanggapan responden tentang Saya puas dengan produk yang dijual dimsum marpoyan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 18 responden dengan persentase 60%, dan yang menyatakan setuju sebanyak 12 responden dengan persentase 40%. Dari hasil tanggapan responden diatas maka dapat dilihat bahwa sebagian besar menjawab dengan pernyataan sangat setuju, ini berarti konsumen sangat puas dengan makanan di dimsum marpoyan, pekanbaru karena rasanya enak pada dimsum tersebut.

### 5.3.2 Minat berkunjung kembali

#### 5.3.2.1 Saya berminat kembali lagi membeli dimsum marpoyan

Konsumen yang puas dengan membeli dimsum tersesebut akan datang kembali lagi membeli dimsum kembali tersebut.

Tabel 5.8

**Tanggapan Responden Tentang Saya berminat kembali lagi membeli  
dimsum marpoyan**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	23	76,67%
2	Setuju	7	23,33%
3	Cukup Setuju	-	-
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Olahan 2022

Dari tabel 5.6 diatas didapatkan hasil tanggapan responden tentang Saya berminat kembali lagi membeli dimsum marpoyan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 23 responden dengan persentase 76,67%, dan yang menyatakan setuju sebanyak 7 responden dengan persentase 23,33%. Dari hasil tanggapan responden diatas maka dapat dilihat bahwa sebagian besar menjawab dengan pernyataan sangat setuju, ini berarti konsumen sangat puas dengan dimsum marpoyan, pekanbaru dan konsumen akan datang kembali lagi membeli dimsum marpoyan.

### 5.3.2.2 Saya membeli produk yang berbeda di dimsum marpoyan

Konsumen bisa membeli makanan yang berbeda di dimsum marpoyan yang seperti ada beberapa ragam rasa dari dimsum tersebut konsumen bebas memilih rasa yang disukai.

Tabel 5.9

Tanggapan Responden Tentang Saya membeli produk yang berbeda di  
dimsum marpoyan

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	14	46,67%
2	Setuju	16	53,33%
3	Cukup Setuju	-	-
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Olahan 2022

Dari tabel 5.9 diatas didapatkan hasil tanggapan responden tentang Saya membeli produk yang berbeda di dimsum marpoyan yang menyatakan setuju sebanyak 16 responden dengan persentase 53,33%, dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 14 responden dengan persentase 46,67%. Dari hasil tanggapan responden diatas maka dapat dilihat bahwa sebagian besar menjawab dengan pernyataan setuju, ini berarti konsumen bebas memilih rasa yang berbeda di dimsum marpoyan, pekanbaru jadi banyak variasi yang berbeda di dimsum marpoyan.



## 5.4 Rekapitulasi Hasil Responden Tentang Kepuasan Konsumen (Y)

Tabel 5.10

Hasil Responden Tentang Kepuasan Konsumen (Y)

No	Indikator	Frekuensi Jawaban Responden Tentang Pernyataan Variabel Kepuasan Konsumen (Y)					Jumlah
		5	4	3	2	1	
1	Saya membeli produk dimsum marpoyan selalu sesuai dengan yang diharapkan	17	13	-	-	-	
	<b>Nilai Bobot</b>	<b>85</b>	<b>52</b>	-	-	-	<b>137</b>
2	Saya puas dengan produk yang dijual dimsum marpoyan	18	12	-	-	-	
	<b>Nilai Bobot</b>	<b>90</b>	<b>48</b>	-	-	-	<b>138</b>
3	Saya berminat kembali lagi membeli dimsum marpoyan	23	7	-	-	-	
	<b>Nilai Bobot</b>	<b>115</b>	<b>28</b>	-	-	-	<b>143</b>
4	Saya membeli produk berbeda di dimsum marpoyan	14	16	-	-	-	
	<b>Nilai Bobot</b>	<b>70</b>	<b>64</b>	-	-	-	<b>134</b>
	<b>Total Bobot Skor</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>552</b>

Berdasarkan tabel diatas mengenai rekapitulasi variabel Kepuasan Konsumen pada dimsum marpoyan, pekanbaru, dapat dilihat jumlah skor yang diperoleh yaitu sebesar 552. Dibawah ini dapat diketahui nilai tertinggi dan nilai terendah sebagai berikut:

$$\text{Nilai Tertinggi} = 4 \times 5 \times 30 = 600$$

$$\text{Nilai Terendah} = 4 \times 1 \times 30 = 120$$

Untuk mencari interval koefisiennya adalah :

$$\frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}{\text{Skor}} = \frac{600 - 120}{5} = 96$$

Untuk mengetahui tingkat kategori mengenai variabel Kepuasan Konsumen pada dimsum marpoyan, pekanbaru, maka dapat ditentukan dibawah ini:

<b>Sangat Baik</b>	<b>= 504 - 600</b>
Baik	= 408 - 504
Ragu-Ragu	= 312 - 408
Tidak Baik	= 216 - 312
Sangat Tidak Baik	= 120 - 216

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa tingkat kategori mengenai variabel Kepuasan Konsumen pada dimsum marpoyan, pekanbaru, berada pada kategori sangat baik. Kriteria penilaian berada diantara 504 - 600. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Konsumen yang dihasilkan pun tinggi dan sangat baik, maka konsumen sudah sangat puas dengan makanan dan pelayanan yang diberikan oleh dimsum marpoyan, pekanbaru. Jumlah tertinggi indikator saya berminat untuk datang kembali lagi untuk membeli dimsum marpoyan, Artinya pengunjung sukak dengan dimsum marpoyan dan akan kembali membeli dimsum marpoyan itu lagi, sedangkan jumlah terendah indikator membeli produk berbeda di dimsum marpoyan, Artinya pemilik dimsum tidak terlalu banyak untuk membuat menu selain dimsum tersebut pemilik harga memiliki menu lain selain dimsum adalah mie pedas.

## 5.5 Analisis Deskriptif Harga ( $X_1$ )

### 5.5.1 Kesesuaian Harapan

#### 5.5.1.1 Harga Dimsum marpoyan terjangkau

Harga yang telah ditentukan di dimsum marpoyan sangat terjangkau dan sesuai dengan harapan dari masyarakat tersebut.

**Tabel 5.11**  
**Tanggapan Responden Tentang Harga Dimsum marpoyan terjangkau**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	24	80%
2	Setuju	6	20%
3	Cukup Setuju	-	-
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Olahan 2022

Dari tabel 5.11 diatas didapatkan hasil tanggapan responden tentang Harga Dimsum marpoyan terjangkau yang menyatakan sangat setuju sebanyak 24 responden dengan persentase 80%, dan yang menyatakan setuju sebanyak 6 responden dengan persentase 20%. Dari hasil tanggapan responden diatas maka dapat dilihat bahwa sebagian besar menjawab dengan pernyataan sangat setuju, ini berarti harga dimsum marpoyan sudah sangat terjangkau dan sesuai dengan pasaran dari masyarakat.

#### 5.5.1.2 Harga dimsum marpoyan sesuai dengan yang ditawarkan

Harga dimsum sesuai dengan yang ditawarkan atau yang telah di promosikan oleh pemilik dimsum marpoyan, pekanbaru.



Tabel 5.12

**Tanggapan Responden Tentang Harga dimsum marpoyan sesuai dengan yang ditawarkan**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	12	40%
2	Setuju	11	36,66%
3	Cukup Setuju	7	23,34%
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Olahan 2022

Dari tabel 5.12 diatas didapatkan hasil tanggapan responden tentang Harga dimsum marpoyan sesuai dengan yang ditawarkan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 12 responden dengan persentase 40%, Kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 11 responden dengan persentase 36,66% dan sebanyak 7 responden dengan persentase 23,34% menjawab cukup setuju. Dari hasil tanggapan responden diatas maka dapat dilihat bahwa sebagian besar menjawab dengan pernyataan sangat setuju, ini berarti harga dimsum yang telah ditawarkan oleh pemilik dimsum marpoyan seharga 17.000 sudah mendapatkan dimsum.

## 5.5.2 Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk

### 5.5.2.1 Harga dimsum marpoyan sesuai dengan kualitas produk

Harga dimsum sesuai dengan kualitas dari makanan yang telah ditawarkan oleh pemilik dimsum marpoyan, pekanbaru.

Tabel 5.13

**Tanggapan Responden Tentang Harga dimsum marpoyan sesuai dengan kualitas produk**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	6	20%
2	Setuju	19	63,34%
3	Cukup Setuju	5	16,66%
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Olahan 2022

Dari tabel 5.13 diatas didapatkan hasil tanggapan responden tentang Harga dimsum marpoyan sesuai dengan kualitas produk yang menyatakan setuju sebanyak 19 responden dengan persentase 63,34%, Kemudian yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 responden dengan persentase 29,17% dan sebanyak 5 responden dengan persentase 16,66% menjawab cukup setuju. Dari hasil tanggapan responden diatas maka dapat dilihat bahwa sebagian besar menjawab dengan pernyataan setuju, ini berarti harga dimsum marpoyan sudah sesuai dengan kualitas produk yang telah ditawarkan oleh pemilik dimsum marpoyan, pekanbaru.

#### 5.5.2.2 Saya puas dengan sajian dimsum marpoyan

Konsumen yang datang untuk membeli dimsum di marpoyan sudah puas dengan sajian dari dimsum marpoyan yang membeli dimsum marpoyan, pekanbaru.

Tabel 5.14

**Tanggapan Responden Tentang Saya puas dengan sajian dimsum marpoyan**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	6	20%
2	Setuju	20	66,67%
3	Cukup Setuju	4	13,33%
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Olahan 2022

Dari tabel 5.14 diatas didapatkan hasil tanggapan responden tentang Saya puas dengan sajian dimsum marpoyan yang menyatakan setuju sebanyak 20 responden dengan persentase 66,67%, Kemudian yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 responden dengan persentase 20%, dan sebanyak 4 responden dengan persentase 13,33% menjawab cukup setuju. Dari hasil tanggapan responden diatas maka dapat dilihat bahwa sebagian besar menjawab dengan pernyataan setuju, ini berarti konsumen sangat puas dengan bentuk sajian dari dimsum yang disajikan dalam bentuk Lunch Box.

### 5.5.3 Daya Saing Harga

#### 5.5.3.1 Harga dimsum marpoyan sesuai dengan pemasaran

Harga dimsum marpoyan sesuai dengan pemasaran dan sesuai dengan uang saku dari konsumen tersebut.



Tabel 5.15

**Tanggapan Responden Tentang Harga dimsum marpoyan sesuai dengan pasaran**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	11	36,67%
2	Setuju	15	50%
3	Cukup Setuju	4	13,33%
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Olahan 2022

Dari tabel 5.15 diatas didapatkan hasil tanggapan responden tentang Harga dimsum marpoyan sesuai dengan pasaran yang menyatakan setuju sebanyak 15 responden dengan persentase 50%, Kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 11 responden dengan persentase 36,67% dan sebanyak 4 responden dengan persentase 13,33% menjawab cukup setuju. Dari hasil tanggapan responden diatas maka dapat dilihat bahwa sebagian besar menjawab dengan pernyataan setuju, ini berarti harga dimsum sudah sesuai dengan pasaran dan sesuai dengan kantong masyarakat yang ingin membeli dimsum.

### 5.5.3.2 Harga dimsum marpoyan berbeda dengan tempat lain

Harga yang ditawarkan oleh dimsum marpoyan berbeda dengan yang lain karena harga menjadi daya tarik yang bagus untuk menarik para konsumen untuk membeli dimsum marpoyan.

Tabel 5.16

**Tanggapan Responden Tentang Harga dimsum marpoyan berbeda dengan tempat lain**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	12	40%
2	Setuju	13	43,33%
3	Cukup Setuju	5	16,67%
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Olahan 2022

Dari tabel 5.16 diatas didapatkan hasil tanggapan responden tentang Harga dimsum marpoyan berbeda dengan tempat lain yang menyatakan setuju sebanyak 13 responden dengan persentase 43,33%, Kemudian yang menyatakan sangat setuju sebanyak 12 responden dengan persentase 40% dan sebanyak 5 responden dengan persentase 16,67% menjawab cukup setuju. Dari hasil tanggapan responden diatas maka dapat dilihat bahwa sebagian besar menjawab dengan pernyataan setuju, ini berarti harga yang ditawarkan oleh dimsum marpoyan, pekanbaru yakni lebih murah dari tempat lain karena lebih dekat dari kampus Universitas Islam Riau dan beragam rasa dimsum yang membuat dimsum tersebut memiliki rasa enak.

## 5.6 Rekapitulasi Hasil Responden Tentang Harga ( $X_1$ )

Tabel 5.17

Hasil Responden Tentang Harga ( $X_1$ )

No	Indikator	Frekuensi Jawaban Responden Tentang Pernyataan Variabel Harga ( $X_1$ )					Jumlah
		5	4	3	2	1	
1	Harga dimsum marpoyan terjangkau	24	6	-	-	-	
	<b>Nilai Bobot</b>	<b>120</b>	<b>24</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>144</b>
2	Harga dimsum marpoyan sesuai dengan yang ditawarkan	12	11	7	-	-	
	<b>Nilai Bobot</b>	<b>60</b>	<b>44</b>	<b>21</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>125</b>
3	Harga dimsum marpoyan sesuai dengan kualitas produk	6	19	5	-	-	
	<b>Nilai Bobot</b>	<b>30</b>	<b>76</b>	<b>15</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>121</b>
4	Saya puas dengan sajian dimsum marpoyan	6	20	4	-	-	
	<b>Nilai Bobot</b>	<b>30</b>	<b>80</b>	<b>12</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>122</b>
5	Harga dimsum marpoyan sesuai dengan pemasaran	11	15	4	-	-	
	<b>Nilai Bobot</b>	<b>55</b>	<b>60</b>	<b>12</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>127</b>
6	Harga dimsum marpoyan berbeda dengan tempat lain	12	13	5	-	-	
	<b>Nilai Bobot</b>	<b>60</b>	<b>52</b>	<b>15</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>127</b>
<b>Total Bobot Skor</b>		<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>766</b>

Berdasarkan tabel diatas mengenai rekapitulasi variabel Harga pada dimsum marpoyan, pekanbaru, dapat dilihat jumlah skor yang diperoleh yaitu



sebesar 766. Dibawah ini dapat diketahui nilai tertinggi dan nilai terendah sebagai berikut:

$$\text{Nilai Tertinggi} = 6 \times 5 \times 30 = 900$$

$$\text{Nilai Terendah} = 6 \times 1 \times 30 = 180$$

Untuk mencari interval koefisiennya adalah :

$$\frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}{\text{Skor}} = \frac{900 - 180}{5} = 144$$

Untuk mengetahui tingkat kategori mengenai variabel Harga pada dimsum marpoyan, pekanbaru, maka dapat ditentukan dibawah ini:

<b>Sangat Baik</b>	= 756 - 900
Baik	= 612 - 756
Ragu-Ragu	= 468 - 612
Tidak Baik	= 324 - 468
Sangat Tidak Baik	= 180 - 324

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa tingkat kategori mengenai variabel Harga pada dimsum marpoyan, pekanbaru, berada pada kategori sangat baik. Kriteria penilaian berada diantara 756 - 900. Hal ini menunjukkan bahwa Harga yang dihasilkan pun tinggi dan sangat baik, maka dari maka itu harga yang telah ditawarkan oleh pemilik dimsum marpoyan, pekanbaru sudah sangat baik dan sesuai dengan strategisnya. Jumlah tertinggi pada indikator harga dimsum marpoyan, pekanbaru terjangkau, Artinya harga dimsum tersebut sesuai dengan keinginan pengunjung untuk membeli dimsum tersebut, sedangkan jumlah terendah indikator harga dimsum sesuai dengan kualitas produk, Artinya beragam rasa dari produk dimsum beda dengan lidah pengunjung.

## 5.7 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )

### 5.7.1 Bukti Fisik

#### 5.7.1.1 Tempat yang nyaman pada dimsum marpoyan pekanbaru

Tempat pada dimsum marpoyan, pekanbaru sudah nyaman bagi konsumen yang datang untuk membeli dimsum di marpoyan, pekanbaru.

**Tabel 5.18**  
**Tanggapan Responden Tentang Tempat yang nyaman pada dimsum marpoyan pekanbaru**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	9	30%
2	Setuju	14	46,67%
3	Cukup Setuju	7	23,33%
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Olahan 2022

Dari tabel 5.18 diatas didapatkan hasil tanggapan responden tentang Tempat yang nyaman pada dimsum marpoyan pekanbaru yang menyatakan setuju sebanyak 14 responden dengan persentase 46,67%, Kemudian yang menyatakan sangat setuju sebanyak 9 responden dengan persentase 30% dan sebanyak 7 responden dengan persentase 23,33% menjawab cukup setuju. Dari hasil tanggapan responden diatas maka dapat dilihat bahwa sebagian besar menjawab dengan pernyataan setuju, ini berarti konsumen merasa nyaman ketika membeli dimsum dimarpoyan, pekanbaru karena tempatnya bersih dan nyaman.

#### 5.7.1.2Tampilan kemasan dimsum marpoyan, pekanbaru

Tampilan bentuk kemasan pada dimsum marpoyan, pekanbaru sudah

sangat baik dan terata dengan baik.

**Tabel 5.19**

**Tanggapan Responden Tentang Tampilan kemasan dimsum marpoyan,  
pekanbaru**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	12	40%
2	Setuju	13	43,33%
3	Cukup Setuju	5	16,67%
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Olahan 2022

Dari tabel 5.19 diatas didapatkan hasil tanggapan responden tentang Tampilan kemasan dimsum marpoyan, pekanbaru yang menyatakan setuju sebanyak 13 responden dengan persentase 43,33%, Kemudian yang menyatakan sangat setuju sebanyak 12 responden dengan persentase 40% dan sebanyak 5 responden dengan persentase 16,67% menjawab cukup setuju. Dari hasil tanggapan responden diatas maka dapat dilihat bahwa sebagian besar menjawab dengan pernyataan setuju, ini berarti konsumen sudah puas dengan tampilan kemasan dari dimsum marpoyan, pekanbaru.

## 5.7.2 Empati

### 5.7.2.1 Pemilik memperlakukan konsumen dengan baik dan ramah di dimsum marpoyan, pekanbaru

Pemilik dimsum marpoyan memperlakukan konsumennya dengan baik dan ramai ketika konsumen membeli dimsum di marpoyan, pekanbaru.



Tabel 5.20

**Tanggapan Responden Tentang Pemilik memperlakukan konsumen dengan baik dan ramah di dimsum marpoyan, pekanbaru**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	9	30%
2	Setuju	14	46,67%
3	Cukup Setuju	7	23,33%
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Olahan 2022

Dari tabel 5.20 diatas didapatkan hasil tanggapan responden tentang Pemilik memperlakukan konsumen dengan baik dan ramah di dimsum marpoyan, pekanbaru yang menyatakan setuju sebanyak 14 responden dengan persentase 46,67%, Kemudian yang menyatakan sangat setuju sebanyak 9 responden dengan persentase 30% dan sebanyak 7 responden dengan persentase 23,33% menjawab cukup setuju. Dari hasil tanggapan responden diatas maka dapat dilihat bahwa sebagian besar menjawab dengan pernyataan setuju, ini berarti konsumen sangat puas dengan pemilik dimsum marpoyan karena memperlakukan konsumennya dengan baik dan ramah ketika konsumen datang untuk membeli dimsum marpoyan, pekanbaru.

#### 5.7.2.2 Pemilik sopan kepada pengunjung dimsum marpoyan, pekanbaru

Pemilik sangat sopan ketika konsumen datang untuk membeli dimsum marpoyan, pekanbaru. Dengan bicara dengan konsumen pemilik berbicara dengan baik dan sopan.

Tabel 5.21

**Tanggapan Responden Tentang Pemilik sopan kepada pengunjung dimsum marpoyan, pekanbaru**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	7	23,33%
2	Setuju	16	53,34%
3	Cukup Setuju	7	23,33%
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Olahan 2022

Dari tabel 5.21 diatas didapatkan hasil tanggapan responden tentang Pemilik sopan kepada pengunjung dimsum marpoyan, pekanbaru yang menyatakan setuju sebanyak 16 responden dengan persentase 53,34%, Kemudian yang menyatakan sangat setuju sebanyak 7 responden dengan persentase 23,33% dan sebanyak 7 responden dengan persentase 23,33% menjawab cukup setuju. Dari hasil tanggapan responden diatas maka dapat dilihat bahwa sebagian besar menjawab dengan pernyataan setuju, ini berarti pemilik dimsum marpoyan, pekanbaru sangat sopan ketika konsumen datang untuk membeli dimsum tersebut dengan tutur bahasa yang dikeluarkan oleh pemilik sangat sopan.

### 5.7.3 Daya Tanggap

#### 5.7.3.1 Pemilik melakukan pelayanan yang cepat kepada pengunjung dimsum marpoyan, pekanbaru

Pemilik dimsum marpoyan, pekanbaru melakukan pelayanan yang cepat ketika konsumen memesan dimsum di tempat tersebut.

Tabel 5.22

**Tanggapan Responden Tentang Pemilik melakukan pelayanan yang cepat kepada pengunjung dimsum marpoyan, pekanbaru**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	11	36,67%
2	Setuju	13	43,33%
3	Cukup Setuju	6	20%
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Olahan 2022

Dari tabel 5.22 diatas didapatkan hasil tanggapan responden tentang Pemilik melakukan pelayanan yang cepat kepada pengunjung dimsum marpoyan, pekanbaru yang menyatakan setuju sebanyak 13 responden dengan persentase 43,33%, Kemudian yang menyatakan sangat setuju sebanyak 11 responden dengan persentase 36,67% dan sebanyak 6 responden dengan persentase 20% menjawab cukup setuju. Dari hasil tanggapan responden diatas maka dapat dilihat bahwa sebagian besar menjawab dengan pernyataan setuju, ini berarti pemilik dimsum marpoyan, pekanbaru memberikan pelayanan yang cepat ketika konsumen datang untuk membeli dimsum marpoyan tersebut.

### **5.7.3.2 Pemilik dapat menghandel pesanan pengunjung dimsum marpoyan, pekanbaru**

Pemilik dimsum marpoyan, pekanbaru dapat menghandel pesanan ketika konsumen memesan banyak dimsum.



Tabel 5.23

**Tanggapan Responden Tentang Pemilik dapat menghandel pesanan  
pengunjung dimsum marpoyan, pekanbaru**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	9	30%
2	Setuju	15	50%
3	Cukup Setuju	6	20%
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Olahan 2022

Dari tabel 5.23 diatas didapatkan hasil tanggapan responden tentang Pemilik dapat menghandel pesanan pengunjung dimsum marpoyan, pekanbaru yang menyatakan setuju sebanyak 15 responden dengan persentase 30%, Kemudian yang menyatakan sangat setuju sebanyak 9 responden dengan persentase 50% dan sebanyak 6 responden dengan persentase 20% menjawab cukup setuju. Dari hasil tanggapan responden diatas maka dapat dilihat bahwa sebagian besar menjawab dengan pernyataan setuju, ini berarti konsumen sudah sangat puas dengan pemilik dimsum marpoyan, pekanbaru yang bisa menghandel pesananan dari konsumen yang membeli dimsum marpoyan, pekanbaru.

#### 5.7.4 Jaminan

##### 5.7.4.1 Pemilik dapat memberikan makanan yang berkualitas di dimsum marpoyan, pekanbaru

Pemilik dimsum marpoyan, pekanbaru memberikan makanan yang berkualitas di dimsum agar konsumen sangat sukak dan ingin membeli dimsum itu kembali lagi.

Tabel 5.24

**Tanggapan Responden Tentang Pemilik dapat memberikan makanan yang berkualitas di dimsum marpoyan, pekanbaru**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	9	30%
2	Setuju	15	50%
3	Cukup Setuju	6	20%
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Olahan 2022

Dari tabel 5.24 diatas didapatkan hasil tanggapan responden tentang Pemilik dapat memberikan makanan yang berkualitas di dimsum marpoyan, pekanbaru yang menyatakan setuju sebanyak 15 responden dengan persentase 30%, Kemudian yang menyatakan sangat setuju sebanyak 9 responden dengan persentase 50% dan sebanyak 6 responden dengan persentase 20% menjawab cukup setuju. Dari hasil tanggapan responden diatas maka dapat dilihat bahwa sebagian besar menjawab dengan pernyataan setuju, ini berarti pemilik dimsum sudah memberikan makanan yang berkualitas terhadap makanan yang disajikan oleh pemilik dimsum marpoyan, pekanbaru tersebut.

#### **5.7.4.2 Kenyamanan dalam membeli dimsum marpoyan, pekanbaru**

Konsumen sangat nyaman ketika membeli dimsum marpoyan, pekanbaru karena dari kebersihannya dari tempat membeli dimsum sangat bagus.

Tabel 5.25

**Tanggapan Responden Tentang Kenyamanan dalam membeli dimsum  
marpoyan, pekanbaru**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	14	46,67%
2	Setuju	12	40%
3	Cukup Setuju	4	13,33%
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Olahan 2022

Dari tabel 5.19 diatas didapatkan hasil tanggapan responden tentang Kenyamanan dalam membeli dimsum marpoyan, pekanbaru yang menyatakan sangat setuju sebanyak 14 responden dengan persentase 46,67%, Kemudian yang menyatakansetuju sebanyak 12 responden dengan persentase 40% dan sebanyak 4 responden dengan persentase 13,33% menjawab cukup setuju. Dari hasil tanggapan responden diatas maka dapat dilihat bahwa sebagian besar menjawab dengan pernyataan sangat setuju, ini berarti konsumen sangat nyaman untuk membeli dimsum di dimsum marpoyan, pekanbaru karena melihat kondisi dari tempat dimsum itu sendiri yang bersih dan rapi.

### 5.7.5 Kehandalan

#### 5.7.5.1 Memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan di dimsum marpoyan, pekanbaru

Pemilik dimsum marpoyan, pekanbaru sudah memberikan pelayanan yang cepat dan memberikan sesuai dengan matang masak dimsum tersebut.



Tabel 5.26

**Tanggapan Responden Tentang Memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan di dimsum marpoyan, pekanbaru**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	16	53,34%
2	Setuju	12	40%
3	Cukup Setuju	2	6,66%
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Olahan 2022

Dari tabel 5.26 diatas didapatkan hasil tanggapan responden tentang Memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan di dimsum marpoyan, pekanbaru yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 responden dengan persentase 53,34%, Kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 12 responden dengan persentase 40% dan sebanyak 2 responden dengan persentase 6,66% menjawab cukup setuju. Dari hasil tanggapan responden diatas maka dapat dilihat bahwa sebagian besar menjawab dengan pernyataan sangat setuju, ini berarti pemilik dimsum marpoyan, pekanbaru sudah memberikan sesuai dengan antrian dari konsumen yang ingin membeli dimsum tersebut.

#### **5.7.5.2 Pemilik dapat mengatasi konsumen ramai datang membeli dimsum marpoyan, pekanbaru**

Tampilan bentuk kemasan pada dimsum marpoyan, pekanbaru sudah sangat baik dan merata dengan baik.

Tabel 5.27

**Tanggapan Responden Tentang Pemilik dapat mengatasi konsumen ramai datang membeli dimsum marpoyan, pekanbaru**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	24	80%
2	Setuju	6	20%
3	Cukup Setuju	-	-
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Olahan 2022

Dari tabel 5.27 diatas didapatkan hasil tanggapan responden tentang Pemilik dapat mengatasi konsumen ramai datang membeli dimsum marpoyan, pekanbaru yang menyatakan sangat setuju sebanyak 24 responden dengan persentase 80%, Dan yang menyatakan setuju sebanyak 6 responden dengan persentase 20%. Dari hasil tanggapan responden diatas maka dapat dilihat bahwa sebagian besar menjawab dengan pernyataan sangat setuju, ini berarti pemilik dimsum marpoyan, pekanbaru bisa mengatasi konsumen yang datang ramai untuk membeli dimsum tersebut.

### 5.8 Rekapitulasi Hasil Responden Tentang Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )

Tabel 5.28

Hasil Responden Tentang Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )

No	Indikator	Frekuensi Jawaban Responden Tentang Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )					Jumlah
		5	4	3	2	1	
1	Tempat yang nyaman di dimsum marpoyan, pekanbaru	9	14	7	-	-	
	<b>Nilai Bobot</b>	<b>45</b>	<b>56</b>	<b>21</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>122</b>
2	Tampilan kemasan dimsum marpoyan, pekanbaru	12	13	5	-	-	
	<b>Nilai Bobot</b>	<b>60</b>	<b>52</b>	<b>15</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>127</b>
3	Pemilik memperlakukan konsumen dengan baik dan ramah di dimsum marpoyan, pekanbaru	9	14	7	-	-	
	<b>Nilai Bobot</b>	<b>45</b>	<b>56</b>	<b>21</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>122</b>
4	Pemilik sopan kepada pengunjung dimsum marpoyan, pekanbaru	7	16	7	-	-	
	<b>Nilai Bobot</b>	<b>35</b>	<b>64</b>	<b>21</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>120</b>
5	Pemilik melakukan pelayanan yang cepat kepada pengunjung dimsum marpoyan, pekanbaru	11	13	6	-	-	
	<b>Nilai Bobot</b>	<b>55</b>	<b>52</b>	<b>18</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>125</b>



6	Pemilik dapat menghandel pesanan pengunjung dimsum marpoyan, pekanbaru	9	15	6	-	-	
	<b>Nilai Bobot</b>	<b>45</b>	<b>60</b>	<b>24</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>129</b>
7	Pemilik dapat member makanan yang berkualitas di dimsum marpoyan, pekanbaru	9	15	6	-	-	
	<b>Nilai Bobot</b>	<b>45</b>	<b>60</b>	<b>24</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>129</b>
8	Kenyaman dalam membeli dimsum marpoyan, pekanbaru	14	12	4	-	-	
	<b>Nilai Bobot</b>	<b>70</b>	<b>48</b>	<b>12</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>130</b>
9	Memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan di dimsum marpoyan, pekanbaru	16	12	2	-	-	
	<b>Nilai Bobot</b>	<b>80</b>	<b>48</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>134</b>
10	Pemilik dapat mengatasi konsumen ramai datang membeli dimsum marpoyan, pekanbaru	24	6	-	-	-	
	<b>Nilai Bobot</b>	<b>120</b>	<b>24</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>144</b>
	<b>Total Bobot Skor</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1.282</b>

Berdasarkan tabel diatas mengenai rekapitulasi variabel Kualitas Pelayanan pada dimsum marpoyan, pekanbaru, dapat dilihat jumlah skor yang

diperoleh yaitu sebesar 1.282. Dibawah ini dapat diketahui nilai tertinggi dan nilai terendah sebagai berikut:

$$\text{Nilai Tertinggi} = 10 \times 5 \times 30 = 1.500$$

$$\text{Nilai Terendah} = 10 \times 1 \times 30 = 300$$

Untuk mencari interval koefisiennya adalah :

$$\frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}{\text{Skor}} = \frac{1.500 - 300}{5} = 240$$

Untuk mengetahui tingkat kategori mengenai variabel Kualitas Pelayanan pada dimsum marpoyan, pekanbaru, maka dapat ditentukan dibawah ini:

<b>Sangat Baik</b>	= 1.260–1.500
Baik	=1.020–1.260
Ragu-Ragu	=780–1.020
Tidak Baik	=540 - 780
Sangat Tidak Baik	=300 - 540

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa tingkat kategori mengenai variabel Kualitas Pelayanan pada dimsum marpoyan, pekanbaru, berada pada kategori sangat baik. Kriteria penilaian berada diantara 1.260– 1.500. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan yang dihasilkan pun tinggi dan sangat baik, maka pelayanan yang diberikan di dimsum marpoyan, pekanbaru sudah sangat baik dan pelayanannya ramah dan bisa mengatasi konsumen yang datang ramai untuk membeli dimsum marpoyan, pekanbaru. Skor tertinggi pada indikator pemilik dapat mengatasi konsumen ramai yang membeli dimsum marpoyan, pekanbaru, Artinya pemilik dimsum marpoyan dapat menghandel dan melayanin konsumen yang pesan banyak dimsum marpoyan, sedangkan skor terendah pada

indikator pemilik sopan kepada pengunjung yang ingin membeli dimsum marpoyan, Artinya pemilik dimsum marpoyan kurang ramah dan kurang senyum kepada pengunjung yang datang untuk membeli dimsum marpoyan, pekanbaru.

## 5.9 Hasil Analisis Data

### 5.9.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen yaitu pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Adapun hasil olahan data dengan menggunakan SPSS Versi 22 yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.29**  
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,967	2,776		2,150	,041
	Harga	,224	,101	,337	2,229	,034
	Kualitas Pelayanan	,158	,050	,478	3,162	,004

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen  
Sumber: *Data Olahan SPSS 2022*

Model persamaan regresi sederhana dari hasil SPSS tersebut yaitu:

$$Y = 5,967 + 0,224 X_1 + 0,158 X_2$$

Dimana:

a = Nilai konstanta 5,967 berarti bahwa nilai konstanta, ketika harga dan kualitas pelayanan konstan, maka nilai kepuasannya 5,967.

b<sub>1</sub>= Koefisien regresi Harga sebesar 0,224 menyatakan bahwa apabila Harga



meningkat satuan, maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,224.

$b_2 =$  Koefisien regresi Kualitas Pelayanan sebesar 0,158 menyatakan bahwa apabila Kualitas Pelayanan meningkat satuan, maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,158.

### 5.9.2 Analisis Koefisien Korelasi (r)

Berdasarkan koefisien korelasi dimaksudkan untuk mengukur keeratan hubungan antara tiga variabel yaitu variabel Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen. Hubungan tiga variabel tersebut dapat terjadi karena adanya hubungan sebab akibat atau dapat pula terjadi karena kebetulan saja. Ketiga variabel dikatakan berkorelasi jika perubahan pada variabel yang satu akan diikuti perubahan pada variabel yang lain. Untuk lebih jelasnya maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.30**

#### Hasil Uji Koefisien Korelasi (r)

##### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,665 <sup>a</sup>	,443	,401	1,1032

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Harga

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: *Data Olahan SPSS 2022*

Dari hasil analisis korelasi diatas diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,665 atau sebesar 66,5%. Nilai koefisien korelasi menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara variabel independen (Harga dan Kualitas Pelayanan) Terhadap dependen (Kepuasan Konsumen) pada Dimsum Marpoyan, Pekanbaru.

### 5.9.3 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Berdasarkan tabel 5.29 diatas maka dapat diketahui nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,443 atau sebesar 44,3% sedangkan sisanya 55,7% dipengaruhi faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel X memengaruhi variabel Y. Semakin besar koefisien determinasi menunjukkan semakin baik kemampuan X menerangkan Y.

### 5.9.4 Uji t (Prasial)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independennya yaitu Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap variabel dependennya yaitu Kepuasan Konsumen. Apabila nilai t hitung  $>$  t tabel, maka variabel bebasnya secara individu memberikan pengaruh terhadap variabel terikat. Begitu pun jika tingkat signifikannya apabila  $<$  0,05 maka dapat dikatakan variabel bebasnya secara individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap terikatnya. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.31**

#### Hasil Uji t (Parsial)

##### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,967	2,776		2,150	,041
	Harga	,224	,101	,337	2,229	,034
	Kualitas Pelayanan	,158	,050	,478	3,162	,004

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: *Data Olahan SPSS 2022*

Berdasarkan hasil uji secara parsial variabel harga diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,229 lebih besar dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  2,05183. Karena  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  maka hipotesis diterima. Dengan demikian harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap meningkatkan kepuasan konsumen. Dan hasil uji secara parsial variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,162 lebih besar dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  2,05183. Karena  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  maka hipotesis diterima. Dengan demikian kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap meningkatkan kepuasan konsumen.

Adapun nilai T tabel didapati dari rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} T \text{ tabel} &= t (\alpha / 2 ; n-k-1) \\ &= t (0,05 / 2 ; 30 - 2 - 1) \\ &= t (0,025 ; 27) = 2,05183 \end{aligned}$$

Keterangan:  $n$  = Jumlah Sampel  
 $k$  = Jumlah Variabel Bebas (X)  
 $\alpha$  = 0,05

#### 5.9.5 Uji f (Simultan)

Uji f (Simultan) bertujuan untuk mengetahui apakah setiap variabel independent memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Selain itu uji f berguna untuk mengetahui atas hipotesis dalam penelitian ini. Adapun uji f (Simultan) dapat dilihat pada tabel berikut ini:



Tabel 5.32

## Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	26,108	2	13,054	10,726	,000 <sup>b</sup>
	Residual	32,859	27	1,217		
	Total	58,967	29			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Harga

Sumber: *Data Olahan SPSS 2022*

Adapun Perhitungan nilai F tabel dengan rumus yang dapat dilihat sebagai berikut ini:

$$df(n1) = k-1 = 3-1 = 2$$

$$df(n2) = n-k = 30-2 = 28$$

Maka F tabel pada penelitian ini adalah 3,21 dengan tingkat signifikan 0,05%.

Dengan melihat perhitungan diatas maka diperoleh nilai f tabel sebesar 3,34 dengan nilai  $\alpha = 0,05$ . Hasil pengujian secara simultan diperoleh nilai F hitung 10,726 dengan tingkat signifikan 0,000. Nilai signifikan tersebut menunjukkan lebih besar dari 0,05. Dengan demikian F hitung > F tabel atau (10,726 > 3,34) yang artinya harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

### 5.10 Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian dari Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dimsum Marpoyan, Pekanbaru, secara deskriptif menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel harga skor tertinggi adalah untuk pertanyaan “Harga dimsum marpoyan terjangkau” dan skor terendah

adalah “Harga dimsum marpoyan sesuai dengan kualitas produk” namun selera konsumen berbeda-beda.

Tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan skor tertinggi adalah untuk pertanyaan “Pemilik dapat mengatasi konsumen ramai datang membeli dimsum marpoyan, pekanbaru” skor terendah adalah “Pemilik sopan kepada pengunjung dimsum marpoyan, pekanbaru” namun bukan berarti pemilik tidak bersikap baik kepada konsumen yang ingin membeli dimsum marpoyan, pekanbaru.

Tanggapan responden terhadap variabel kepuasan konsumen skor tertinggi adalah untuk pertanyaan “Saya berminat kembali lagi membeli dimsum marpoyan, peknbaru” skor terendah adalah “Saya membeli produk berbeda di dimsum marpoyan, pekanbaru” karena konsumen yang datang ke dimsum marpoyan, pekanbaru tertarik dengan dimsumnya bukan dengan menu lainnya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada dimsum marpoyan, pekanbaru, Karena nilai dari  $t_{hitung}$  lebih besar daripada  $t_{tabel}$  dapat dikatakan harga saling berkaitan dengan kepuasan konsumen pada dimsum marpoyan, pekanbaru. Artinya harga menentukan kepuasan konsumen. Semakin terjangkau dan sesuai harapan konsumen maka kepuasan konsumen akan meningkat. Harga merupakan salah satu elemen yang vital dalam usaha memuaskan konsumen

Hail penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada dimsum marpoyan, pekanbaru. Karena nilai dari  $t_{hitung}$  lebih besar daripada  $t_{tabel}$  dapat dikatakan

kualitas pelayanan saling berkaitan dengan kepuasan konsumen pada dimsum marpoyan, pekanbaru. Artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan konsumen akan meningkat. Semakin ditingkatkannya kualitas pelayanan maka semakin meningkat pula kepuasan konsumen. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan berdampak pada peningkatan kepuasan konsumen. Oleh karena itu, diperlu dilakukan pelatihan serta evaluasi kepada setiap karyawan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap konsumen yang datang.

Penelitian ini sama dengan penelitian terdahulu yaitu Lunintang Intan Sintya, S. L. H. V. Joyce. Lopian dan Merlyn M. Karuntu (2018) Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Go-Jek Online Pada Mahasiswa FEB UNSRAT Manado. Hasil penelitian harga, kualitas, dan kepuasan berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pelanggan Jasa Transportasi Go-Jek Online Pada Mahasiswa FEB UNSRAT Manado.



## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dapat di ambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Harga pada dimsum marpoyan, pekanbaru dapat disimpulkan bahwa harga yang terjadi di dimsum marpoyan dirasa sudah baik, karena pemilik dimsum marpoyan sudah menentukan harga sesuai dengan pasaran dan kebutuhan masyarakat.
2. Kualitas Pelayanan pada dimsum marpoyan, pekanbaru dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang terjadi di dimsum marpoyan dirasa sudah baik, pemilik dimsum memberikan kualitas pelayanan yang baik agar konsumen dapat senang dan nyaman.
3. Kepuasan konsumen pada dimsum marpoyan, pekanbaru dalam kategori sangat baik, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen yang dihasilkan sangat baik, karena sudah puas dengan yang telah diberikan dimsum marpoyan, pekanbaru. Maka konsumen tertarik datang kembali membeli dimsum marpoyan, pekanbaru.

#### 6.2 Saran

Saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada pemilik dimsum marpoyan agar memberikan pelayanan yang terbaik buat pengujung yang membeli dimsum marpoyan,

pekanbaru agar pengunjung nyaman dan ingin datang kembali lagi ke dimsum marpoyan tersebut.

2. Kepada peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan lagi penelitian dengan menambahkan variabel lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap dimsum marpoyan, pekanbaru.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## DAFTAR PUSTAKA

- Djaslim, Saladin. 2012. Manajemen pemasaran analisis, Perencanaan, Pelaksanaan dan pengendalian. Edisi ketiga. Bandung : CV. Linda Karya.
- Eko Fitriyanto. 2017 Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Café Panas Dalam. (Journal Penelitian).
- Ghozali, Imam. 2009. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang : UNDIP.
- Kotler Dan Armstrong. 2008. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jilid 1 Dan 2. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler Philip Dkk. 2012. Manajemen Pemasaran Perspektif Asia, Buku Dua, Edisi Pertama, Andy, Yogyakarta.
- Kotler, P. & Keller, K.L. 2012. Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi Ke 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2005. Dasar-Dasar Pemasaran, Edisi II, PT Indeks Kelompok jakarta : Gramedia.
- Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran. Jilid 1 Dan 2. Jakarta : PT Indeks kelompok Gramedia.
- Kurnia Triantoro, Sudharto P. Hadi, Sri Suryoko. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Kereta Api Kelas 35 Ekonomi Studi Kasus Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOPIV Semarang. (Journal Penelitian).
- Lumintang Intan Sintya, S. L. V. Joyce. Lopian, Merlyn M. Karuntu. 2018. Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan



Jasa Transportasi Gojek Online Pada Mahasiswa Febunsrat manado.  
(Journal Penelitian).

Lupiyoadi. 2001. Manajemen pemasaran jasa teori dan praktek, Salemba empat,  
Jakarta.

Moch Ghozali. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap  
Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Dilakukan Pada Konsumen CV. Jaya  
Samudra Di Surabaya). (Journal Penelitian).

Nasution. 2010. Berbagai Pendekatan Dalam Proses Belajar Dan Mengajar.  
Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2006. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D. Bandung:  
Alfabeta.

Tjiptono Fandy. 2015. Strategi Pemasaran, Edisi 4, Andi, Yogyakarta.

Wykup. 2002. Kualitas Pelayanan. Jakarta: Salemba Empat.

Yusnani, Endang Sutrisna. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penetapan  
Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Umroh Pada PT.  
Silver Silk Tourdan Travel Pekanbaru. (Journal Penelitian).