

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RESTORAN
THE SOCIALITE DI KOTA SURABAYA**



Diajukan Oleh :

NURUL MITA SALSA KIRANI

NPM : 21420050

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

2025

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RESTORAN
THE SOCIALITE DI KOTA SURABAYA**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh :

NURUL MITA SALSA KIRANI

NPM : 21420050

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RESTORAN THE SOCIALITE DI
KOTA SURABAYA**

Diajukan oleh:

NURUL MITA SALSA KIRANI
NPM : 21420050

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIBING


Atty Erdiana, SE., M.Ak. Tanggal, 2 Januari 2025
KETUA PROGRAM STUDI,


Dr. Adrianto Trimarjono, SE., MM. Tanggal, 2 Januari 2025

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RESTORAN THE SOCIALITE DI KOTA SURABAYA

Diajukan oleh:

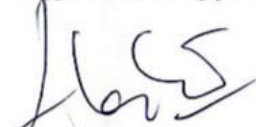
NURUL MITA SALSA KIRANI
NPM : 21420050

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama


Atty Erdiana, SE., M.Ak.

Anggota Dewan Penguji Lain


Dr. Dra. Ec. Indahwati, M.Si


Lestari, SE., MM.

Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Tanggal, 14 Januari 2025


Dr. Adrianto Trimarjono, SE., MM.
Ketua Program Studi

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa di dalam naskah Skripsi tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh diri saya sendiri atau orang lain untuk memperoleh gelar akademik, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam bagian utama Skripsi dan daftar Pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, maka saya bersedia jika disertasi digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (SARJANA MANAJEMEN) dibatalkan, serta diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku

Surabaya, Desember...2025
Yang membuat pernyataan



Nurul Mita Salsa Kirani
NPM: 21420050

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RESTORAN THE SOCIALITE DI KOTA SURABAYA” Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat untuk menyelesaikan Program Strata 1 (S1) Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, dorongan serta motivasi yang diberikan oleh berbagai pihak, penulis tidak dapat menyelesaikan skripsi ini. Sehingga pada kesempatan ini perkenankanlah penulis dengan segala kerendahan hati, mengucapkan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada :

1. Bapak Prof Dr.H. Widodo Ario Kentjono, dr. Sp. T.H.T.K.L(K), FICS selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec Gimanto Gunawan selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Bapak Dr. Adrianto Trimarjono, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Dewi Nuraini, SE., M.SM selaku Dosen Wali terima kasih atas bimbingannya selama perkuliahan.

5. Ibu Atty Erdiana, SE, M.Ak selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan tenaga dan waktu dalam membimbing, memberi kemudahan, pengarahan, motivasi, semangat dan saran-saran dengan penuh kesabaranselama penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, khususnya Program Studi Manajemen yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan yang sangat berguna dan bermanfaat pada saat menimba ilmu.
7. Untuk kedua orang tua saya tercinta Bapak Deddy Syamsuddin, dan Ibu Yulianti dan juga adik saya Zira Mela Faesa yang selalu mendukung, mendoakan, memberikan semangat yang tiada hentinya. Tanpa dukungan dan kasih sayang mereka, saya tidak akan berada di titik ini.
8. Untuk sahabat terbaik Kimberly, Sinta, Manda, Veren, Edward, Livia, Irfan, dan Jesica. Terima kasih telah menjadi partner terbaik bagi penulis dan mendengarkan keluh kesah penulis sampai dengan penyelesaian skripsi ini.
9. Untuk Edward yang selalu memberikan dukungan semangat, dan pengertian sepanjang perjalanan penulisan skripsi ini. Terima kasih atas kesabaran dan cinta yang tak terhingga, yang telah menjadi sumber kekuatan bagi saya untuk terus maju meskipun menghadapi berbagai kesulitan.
10. Untuk teman-teman seangkatan 21 FEB Universitas Wijaya Kusuma Surabaya terima kasih selalu memberikan dukungan, kenangan, dan bantuan selama masa kuliah hingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

11. Diri sendiri yang telah kuat lahir dan batin serta mental untuk menyelesaikan masa kuliah dan penulisan skripsi ini.

Penulis hanya dapat berdoa semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan memberi kemurahan bagi berbagai pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, oleh karenanya saran dan kritik sangat bermanfaat.

Surabaya,

(Nurul Mita Salsa Kirani)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen di *Restoran The Socialite Surabaya*. Kualitas pelayanan dan harga merupakan faktor utama dalam memengaruhi keputusan konsumen serta loyalitas mereka. Pendekatan penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 97 responden, dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan dan harga) terhadap variabel dependen (kepuasan konsumen). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dari kedua variabel tersebut, variabel harga memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen lebih mempertimbangkan kesesuaian harga dengan kualitas produk dan daya saing harga dalam menilai kepuasan mereka. Rekomendasi diberikan kepada pengelola restoran untuk menjaga keunggulan kompetitif harga sekaligus tetap memperhatikan kualitas pelayanan guna mempertahankan loyalitas konsumen.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, harga, kepuasan konsumen, restoran, Surabaya.

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of service quality and price on consumer satisfaction at *The Socialite Surabaya Restaurant*. Service quality and price are the main factors influencing consumer decisions and their loyalty. The research approach uses quantitative methods by collecting data through questionnaires distributed to 97 respondents, selected using purposive sampling techniques. Data analysis was carried out using multiple linear regression to test the influence of the independent variables (service quality and price) on the dependent variable (consumer satisfaction). The research results show that service quality and price have a significant effect on consumer satisfaction. Of these two variables, the price variable has a more dominant influence than service quality. This shows that consumers consider the suitability of price to product quality and price competitiveness more in assessing their satisfaction. Recommendations are given to restaurant managers to maintain competitive price advantages while still paying attention to service quality in order to maintain consumer loyalty.

Keywords: service quality, price, consumer satisfaction, restaurant, Surabaya.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Skripsi	10
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	12
2.1 Kualitas Pelayanan	12
2.1.1 Konsep Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan	14
2.2 Harga	15
2.2.1 Konsep Harga.....	15
2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Harga.....	15
2.2.3 Peranan Harga	16
2.2.4 Metode Penetapan Harga	17
2.2.5 Indikator Harga	18
2.3 Kepuasan Konsumen	18

2.3.1	Metode Pengukuran Kepuasan.....	21
2.3.2	Indikator Kepuasan	22
2.4	Penelitian Sebelumnya	23
2.5	Pengembangan Hipotesis	30
2.5.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	30
2.5.2	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	31
2.5.4	Model Analisis	33
BAB III METODE PENELITIAN		34
3.1	Pendekatan Penelitian.....	34
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian	34
3.2.1	Populasi.....	34
3.2.2	Sampel.....	35
3.3	Identifikasi Variabel	35
3.3.1	Variabel Independen (X).....	35
3.3.2	Variabel Dependen (Y)	36
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	36
3.5	Jenis dan Sumber Data Penelitian	37
3.5.1	Jenis Data	37
3.5.2	Sumber Data.....	38
3.6	Prosedur Pengumpulan Data	38
3.7	Teknik Analisis Data	39
3.7.1	Uji Instrumen	39
3.7.2	Uji Asumsi Klasik.....	40
3.7.3	Statistik Deskriptif	41
3.7.4	Uji Hipotesis	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		44
4.1	Hasil Penelitian.....	44
4.1.1	Gambaran Objek Penelitian	44
4.1.2	Karakteristik Responden	45
4.1.3	Deskripsi Variabel Penelitian.....	50
4.1.4	Hasil Analisis Data.....	54

4.2	Pembahasan	65
4.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen <i>Restoran The Socialite Surabaya</i>	65
4.2.2	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen <i>Restoran The Socialite Surabaya</i>	66
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		68
5.1	Simpulan Penelitian.....	68
5.2	Keterbatasan Penelitian	68
5.3	Saran Penelitian	69
DAFTAR PUSTAKA		70
LAMPIRAN.....		75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Model Analisis.....	33
--	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Research <i>gap</i> Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	5
Tabel 1. 2	Research <i>gap</i> Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	6
Tabel 2. 1	Ringkasan Penelitian Sebelumnya	23
Tabel 2. 2	Persamaan dan Perbedaan Dengan Penelitian Sebelumnya.....	27
Tabel 3. 1	Instrumen Skala Likert.....	38
Tabel 4. 1	Karakteristik Berdasarkan Usia	46
Tabel 4. 2	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4. 3	Karakteristik Berdasarkan Domisili Responden	47
Tabel 4. 4	Karakteristik Berdasarkan Pendapatan Responden.....	48
Tabel 4. 5	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden	49
Tabel 4. 6	Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Kunjungan Responden	50
Tabel 4. 7	Kategori Masing-Masing Variabel.....	51
Tabel 4. 8	Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	51
Tabel 4. 9	Distribusi Jawaban Responden Variabel Harga (X2)	52
Tabel 4. 10	Distribusi Jawaban Responden Kepuasan Konsumen (Y).....	53
Tabel 4. 11	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	54
Tabel 4. 12	Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X2).....	55
Tabel 4. 13	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	55
Tabel 4. 14	Hasil Uji Reabilitas	56
Tabel 4. 15	Hasil Uji Normalitas	57
Tabel 4. 16	Hasil Uji Multikolinearitas.....	58
Tabel 4. 17	Hasil Uji Heteroskedastisitas	59
Tabel 4. 18	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	60
Tabel 4. 19	Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R ²).....	62
Tabel 4. 20	Hasil Uji Parsial (Uji T)	63
Tabel 4. 21	Hasil Uji Dominan	64

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER	76
LAMPIRAN 2 DATA TABULASI.....	86
LAMPIRAN 3 HASIL OLAH DATA SPSS	96