

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA  
WARUNG KOPI CHANDRA PATUMBAK**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Mengikuti Sidang Meja Hijau  
Di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara

**Diajukan Oleh:**

NAMA MAHASISWA : MAYA AMELIA  
NPM : 71170312066  
PROGRAM PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN  
KONSENTRASI : PEMASARAN



**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA  
FAKULTAS EKONOMI  
MEDAN  
2021**

## KATA PENGANTAR

### *Bismillahirrahmanirrahim*

Segala puji bagi Allah Subhanallah Wa Ta'ala yang telah memberikan kenikmatan berupa Iman, Islam dan juga kesehatan serta kekuatan kepada penulis, walaupun dengan langkah tertatih-tatih namun dengan penuh keyakinan dan ridho Allah Subhanallah Wa Ta'ala sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sembari dengan senantiasa berdoa semoga kita semua termasuk orang-orang yang diberkahi-Nya. Selanjutnya shalawat dan salam disampaikan kepada Rasul Al-Amin Muhammad Shalallahu Alaihi Wassalam yang telah membawa risalah Islam berupa ajaran yang baik lagi sempurna bagi manusia dan seluruh penghuni alam ini.

Untuk melengkapi tugas-tugas perkuliahan dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi Manajemen Pemasaran Sumatera Utara Medan, maka penulis menyusun skripsi ini dengan judul **“PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WARUNG KOPI CHANDRA PATUMBAK”** dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mengalami kesulitan maupun hambatan, namun berkat adanya bantuan dari berbagai pihak dan izin Allah Subhanallah Wa Ta'ala, maka segala kesulitan dan hambatan tersebut dapat penulis hadapi sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.

Untuk itu melalui kata pengantar ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Yanhar Jamaluddin, M.AP, selaku Rektor Universitas Islam Sumatera Utara Medan.
2. Ibu Dr. Hj. Safrida, S.E.,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Sumatera Utara Medan.
3. Bapak Supriadi.,S.E.,M.M.,M.Si selaku Ketua Prodi Manajemen dan Bapak Syafrizal, S.E.,M.M selaku Sekretaris Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara Medan.
4. Ibu Dr,Hj. Nilawati Nasti., SE.,M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, dan ilmu pengetahuannya kepada penulis.
5. Bapak Nur Agus Fahmi.,S.E.,M.Cs selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, dan ilmu pengetahuannya kepada penulis.
6. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara Medan yang telah memberikan ilmunya.
7. Terima kasih yang tak terhingga saya ucapkan terima kepada Ayahanda dan Ibunda, selaku orang tua penulis yang telah memberikan dukungan, do'a, dan semangat yang tak pernah ada hentinya selama perkuliahan sampai pada penyelesaian studi penulis.
8. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada keluarga besar penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya, atas dukungan, do'a dan semangat yang telah diberikan.

9. dan kepada semua pihak yang turut membantu yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu, semog Allah Subhanallah Wa Ta'ala membalas kebaikan kalian semua, Aamiin.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca pada umunya dan bermanfaat bagi penulis khususnya.

Medan, September  
2020  
Penulis

**Maya Amelia**  
**NIM.71170312066**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identitas Masalah .....	6
1.3. Batasan Masalah .....	7
1.4. Perumusan Masalah .....	7
1.5. Tujuan Penelitian .....	7
1.6. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1. Kajian Teoritis .....	10
2.1.1. Harga .....	10
2.1.1.1. Pengertian Harga .....	10
2.1.1.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Harga .....	11
2.1.1.3. Penetapan Harga .....	12
2.1.1.4. Metode Penetapan Harga .....	13
2.1.1.5. Strategi Penetapan Harga Jual.....	14

2.1.1.6. Strategi Penyesuaian Harga .....	15
2.1.1.7. Indikator-indikator Harga .....	18
2.1.2. Kualitas Pelayanan .....	19
2.1.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	19
2.1.2.2. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan .....	20
2.1.2.3. Klasifikasi Jasa .....	22
2.1.2.4. Indikator-indikator Kualitas Pelayanan .....	23
2.1.3. Kepuasan Pelanggan .....	25
2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	25
2.1.3.2. Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan .....	26
2.1.3.3. Metode Kepuasan Pelanggan .....	27
2.1.3.4. Indikator-indikator Kepuasan Pelanggan .....	28
2.2. Penelitian Terdahulu .....	29
2.3. Kerangka Konseptual .....	32
2.4. Hipotesis .....	32

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Lokasi, Objek, dan Waktu Penelitian .....	34
3.1.1. Lokasi Penelitian .....	34
3.1.2. Objek Penelitian .....	34
3.1.3. Waktu Penelitian .....	34

3.2. Populasi dan Sampel .....	35
3.2.1. Populasi .....	35
3.2.2. Sampel .....	35
3.3. Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.4. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	37
3.4.1. Variabel Penelitian .....	37
3.4.2. Definisi Operasional .....	38
3.5. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	39
3.5.1. Uji Validitas .....	40
3.5.2. Uji Reliabilitas .....	40
3.6. Teknik Analisis Data .....	41
3.6.1. Metode Analisis Deskriptif .....	41
3.6.2. Analisis Regresi Linier Berganda .....	41
3.6.3. Uji Asumsi Klasik .....	42
3.6.3.1. Uji Normalitas .....	42
3.6.3.2. Uji Multikolinearitas .....	43
3.6.3.3. Uji Heterokedastisitas .....	43
3.7. Uji Hipotesis .....	43
3.7.1. Uji Parsial (uji t) .....	43
3.7.2. Uji Signifikan Simultan (uji F) .....	44

3.8. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	44
--	----

## **BAB IV GAMBARAN UMUM**

4.1. Gambaran Umum Warung Kopi.....	46
-------------------------------------	----

4.1.1. Profil Warung Kopi.....	46
--------------------------------	----

4.1.2. Menu Makanan dan Minuman .....	47
---------------------------------------	----

## **BAB V ANALISIS DAN EVALUASI**

5.1. Hasil Penelitian .....	49
-----------------------------	----

5.1.1. Deskripsi Responden.....	49
---------------------------------	----

5.1.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
--	----

5.1.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
--	----

5.1.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	51
--	----

5.2. Deskripsi Variabel Penelitian .....	51
--	----

5.3. Uji Instrumen Penelitian.....	57
------------------------------------	----

5.3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Harga .....	57
--	----

5.3.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	58
--	----

5.3.3. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	59
--	----

5.4. Uji Regresi Linear Berganda .....	60
--	----

5.5. Uji Asumsi Klasik .....	62
------------------------------	----

5.5.1. Uji Normalitas .....	62
-----------------------------	----

5.5.2. Uji Multikolinearitas .....	63
------------------------------------	----



5.5.3. Uji Heterokedastisitas.....	65
5.6. Uji Hipotesis .....	66
5.6.1. Uji F (Simultan) .....	66
5.6.2. Uji t (Parsial) .....	68
5.7. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	70
5.8. Pembahasan Hasil Penelitian.....	71
5.8.1. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	72
5.8.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	73

#### **BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan .....	57
5.2. Saran.....	57

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

#### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel I.1 Data Pengunjung Warung Kopi Pada Bulan Januari-Juni 2020 .....	5
Tabel II.1 Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel III.1 Waktu Penelitian .....	34
Tabel III.2 Skala Likert .....	37
Tabel III.3 Definisi Operasional .....	38
Tabel IV.1 Menu Makanan .....	47
Tabel IV.2 Menu Minuman.....	48
Tabel V.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel V.2 Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel V.3 Responden Berdasarkan Pendidikan .....	51
Tabel V.4 Jawaban Responden Mengenai Harga.....	52
Tabel V.5 Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan.....	53
Tabel V.6 Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan .....	55
Tabel V.7 Uji Validitas Harga.....	57
Tabel V.8 Uji Reliabilitas Harga .....	57
Tabel V.9 Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	58
Tabel V.10 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	59

Tabel V.11 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan .....	59
Tabel V.12 Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan .....	60
Tabel V.13 Koefisien Regresi .....	61
Tabel V.14 One-sample Kolmorov-smirnov Test .....	62
Tabel V.15 Uji Multikolinearitas.....	64
Tabel V.16 Uji F .....	67
Tabel V.17 Uji t .....	68
Tabel V.18 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar II.1. Kerangka Konseptual .....	32
Gambar V.1 Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual .....	63
Gambar V.2 Scatterplot.....	65

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfi Syahri Lubis, Nur Rahmah.A. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan (service Quality) terhadap kepuasan pelanggan PT.Sucofindo Batam. Jurnal of Bussiness Administration*, Vol.1, No(2):234-235.
- Arif Kurnia, R. (2018). *Dasar-dasar Marketing*. Yogyakarta: Quadrant.
- Arikunto. (2016). *Pengaruh Penelitian Suatu Pendekatan* . Jakarta: Rineaka.
- Bukhari, A. (2010). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Dwi Aryani, d. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Pada PT. Humas Resource Development Intitute. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol,17. No(2):125.
- Florensia Kurma Puung, d. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di Salon dan Spa Yogyakarta. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*, Vol,4. No(2):105-110.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS:BP. Semarang*. Universitas Diponegoro.
- Heri Affandi, A. d. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minuman (PDAM) Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara. *Jurnal Teknik Sipil*, Vol.6. No(3):302-303.
- Juliandi. (2013). *Manajemen Dan Bisnis*. Medan: M2000.
- Kotler. (2007). *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, A. (2008). *Dasar-dasar Pemasaran Principles of Marketing 7e*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, K. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, K. (2008). *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Sallemba Empat-Prenticc Hall.
- Lestari, I. A. (2015). Pengaruh Harga dan Lualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (studi kasus klinik Erbaskin Cirebon). *Skripsi. Syariah dan Ekonomi Islam, Hukum Ekonomi Islam*. Institut Agama Islam Negei, Cirebon.

- Lovelock, C. (2010). *Pemasaran Jasa, Manusia, Teknologi, Strategi*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyuadi, R. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Narbuko, C. (2003). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Rangkuti, F. (2005). *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Riyono, d. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Promosi dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk Aqua. *Jurnal Stie Semarang*, Vol,8. No(2):100-101.
- Safrizal. (2015). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Ayam Penyet Pak Ulis Dikota Langsa. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, Vol,1. No(1):214-217
- Santri Zulaich, R. I. (2016). Pengaruh Produk dan Harga Keputusan Pembelian Konsumen di Morning Bakery. *Jurnal Inovasi dan Bisnis*, Vol,4. No(2):123.
- Sugiono. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. (2016). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono. (2008). *Strategi Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Tjiptono, F. (2009). *Marketing: Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Marknesis.
- (n.d.). <http://sarjanaekonomi.co.id/jasa/>.

## Lampiran 1

### KUISIONER PENELITIAN

#### PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP

#### KEPUASAN PELANGGAN PADA WARUNG KOPI CHANDRA

#### PATUMBAK

---

### I. KETERANGAN

SS	= Sangat Setuju
S	= Setuju
KS	= Kurang Setuju
TS	= Tidak Setuju
STS	= Sangat Tidak Setuju

### II. BOBOT NILAI

SS	= 5
S	= 4
KS	= 3
TS	= 2
STS	= 1

### III. Variabel Harga (X<sub>1</sub>)

(Berilah tanda  $\surd$  pada kolom keterangan sesuai dengan jawaban)

No	PERTANYAAN	KETERANGAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Harga makanan dan minumannya sangat terjangkau.					
2.	Harga sesuai dengan daya beli konsumen					
3.	Harga sesuai dengan kualitas rasa.					
4.	Harga sesuai dengan kuantitas (porsinya).					
5.	Harga disini lebih murah dibandingkan tempat lain.					
6.	Harga sesuai dengan cita rasa yang diberikan.					

### III. Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)

(Berilah tanda  $\surd$  pada kolom keterangan sesuai dengan jawaban)

No	PERTANYAAN	KETERANGAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Karyawan Warung Kopi memberikan pelayanan yang cepat dalam menyajikan.					
2.	Karyawan segera melayani anda saat sedang berkunjung.					



3.	Anda tidak terlalu lama mengantri dalam memesan makanan atau minuman.					
4.	Citra rasa menu yang disajikan selalu sama setiap kali anda berkunjung.					
5.	Karyawan selalu ada ketika dibutuhkan.					
6.	Pelayan cukup ramah.					
7.	Ruangan yang menarik dan meja yang tersedia bersih.					

#### V. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

(Berilah tanda  $\sqrt$  pada kolom keterangan sesuai dengan jawaban)

No	PERTANYAAN	KETERANGAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Makanan/minuman yang disediakan sesuai dengan selera konsumen.					
2.	Karyawan memberikan pelayanan yang baik.					
3.	Berminat untuk berkunjung kembali karena makanan/minuman yang dihidangkan memuaskan.					
4.	Berminat berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan memuaskan.					
5.	Berminat berkunjung kembali karena fasilitas					

	penunjang yang disediakan memadai.					
6.	Harga yang ditawarkan sangat terjangkau					
7.	Suasana lingkungannya menyenangkan					
8.	Failitas penunjang seperti cuci tangan dan tempat sholat yang ada sesuai dengan yang diharapkan.					
9.	Merekomendasikan kepada teman karena fasilitas yang disediakan memadai.					

## Lampiran 2

### TABULASI ANGKET

#### 1. Tabulasi Angket Harga (X<sup>1</sup>)

No. Resp.	1	2	3	4	5	6	Total
1	4	4	5	4	5	4	26
2	5	5	4	5	4	5	28
3	4	3	3	3	4	3	20
4	4	4	3	4	3	4	22
5	5	5	5	5	5	5	30
6	4	4	4	4	4	4	24
7	5	3	3	5	4	2	22
8	4	4	3	3	4	4	22
9	5	5	5	5	5	4	29
10	5	5	3	5	5	2	25
11	5	4	4	4	4	3	24
12	4	4	3	4	4	4	23
13	5	5	5	5	5	4	29
14	4	5	4	4	4	4	25
15	4	3	4	4	4	4	23
16	5	4	5	5	5	3	27
17	4	3	3	3	4	5	22
18	5	5	5	5	5	4	29
19	5	4	5	5	5	3	27
20	3	3	3	3	3	3	18
21	4	4	3	3	3	4	21
22	4	4	4	4	4	5	25
23	5	5	5	5	5	5	30
24	4	4	5	5	5	4	27
25	4	4	3	3	3	4	21
26	3	4	4	4	4	5	24
27	4	5	4	4	4	4	25
28	3	4	3	3	4	3	20
29	5	4	5	5	5	4	28
30	3	3	4	4	4	4	22
31	4	4	4	5	4	5	26
32	5	5	5	4	5	4	28
33	3	3	3	4	3	4	20
34	4	4	4	3	4	3	22
35	4	4	4	4	5	4	25
36	5	5	5	5	4	5	29
37	4	4	4	4	3	4	23
38	4	4	4	3	3	1	19
39	4	4	5	4	5	5	27

40	5	5	5	5	4	4	28
41	3	3	4	4	4	3	21
42	4	4	5	5	4	3	25
43	5	5	5	5	3	4	27
44	4	5	4	4	4	4	25
45	4	4	4	4	3	2	21
46	5	4	5	5	4	5	28
47	4	4	3	4	4	5	24
48	5	4	4	5	5	3	26
49	5	5	4	4	4	4	26
50	3	3	3	3	1	5	18
51	5	5	4	4	2	2	22
52	4	4	4	4	4	1	21
53	4	4	4	4	4	4	24
54	4	5	5	5	5	3	27
55	3	3	4	4	4	4	22
56	3	3	3	5	4	3	21
57	4	5	4	4	5	4	26
58	4	4	1	4	4	3	20
59	5	4	5	5	4	3	26
60	3	4	3	3	4	4	21
61	5	4	5	4	5	3	26
62	4	4	3	3	3	5	22
63	4	4	4	3	4	3	22
64	4	4	4	4	3	3	22
65	5	4	4	5	4	3	25
66	4	3	4	2	3	3	19
67	4	4	3	5	4	4	24
68	4	4	3	4	4	4	23
69	4	4	3	2	1	3	17
70	4	4	4	4	5	5	26
71	5	4	3	4	4	3	23
72	4	3	3	4	4	3	21
73	4	5	4	5	4	4	26
74	4	4	4	2	4	4	22
85	4	3	3	3	4	4	21
76	4	3	4	4	5	4	24
77	5	5	4	3	4	3	24
78	3	3	3	4	4	4	21
79	4	4	3	4	3	4	22
80	4	3	3	4	5	4	23

81	4	4	4	4	4	4	24
82	4	4	4	3	4	3	22
83	3	4	3	3	3	5	21
84	4	3	4	5	5	4	25
85	5	4	3	3	3	4	22
86	5	4	4	5	4	4	26
87	4	4	4	4	4	4	24
88	4	4	5	5	4	3	25
89	4	5	4	4	4	4	25
90	3	3	4	4	5	4	23
91	4	3	3	3	4	4	21

## 2. Tabulasi Angket Kualitas Pelayanan ( $X^2$ )

No. Resp.	1	2	3	4	5	6	7	Total
1	5	4	4	4	5	5	4	31
2	4	5	5	5	4	4	5	32
3	4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	3	3	4	26
5	5	5	5	5	5	5	5	35
6	4	4	4	4	4	4	4	28
7	4	3	3	3	3	2	3	21
8	4	4	4	4	4	4	4	28
9	5	4	4	4	5	5	5	32
10	4	5	5	5	4	4	4	31
11	4	4	4	4	3	3	4	26
12	5	4	3	4	5	5	4	30
13	5	4	4	4	4	5	5	31
14	5	5	5	4	4	5	4	32
15	5	4	4	4	4	4	4	29
16	4	5	5	4	5	4	5	32
17	4	4	4	3	3	4	4	26
18	5	5	5	4	4	5	5	33
19	5	4	4	5	5	4	4	31
20	3	3	3	3	3	3	3	21
21	4	4	4	3	3	4	4	26
22	4	4	4	4	4	4	4	28
23	5	5	5	5	5	5	5	35
24	4	5	5	4	4	5	4	31

25	4	4	4	3	4	4	4	27
26	5	5	5	3	4	4	3	29
27	4	4	5	4	5	4	5	31
28	3	3	4	3	3	3	4	23
29	5	5	4	5	4	5	4	32
30	3	4	4	3	5	4	3	26
31	4	4	5	4	3	4	4	28
32	5	5	4	5	3	4	4	30
33	4	4	4	4	4	3	4	27
34	4	4	3	5	5	4	4	29
35	5	5	4	4	4	4	5	31
36	5	5	4	4	4	3	5	30
37	4	4	3	5	4	4	4	28
38	3	3	4	4	5	3	4	26
39	4	4	4	4	4	4	3	27
40	5	5	5	4	4	3	4	30
41	3	3	4	4	4	4	4	26
42	4	4	5	4	3	4	5	29
43	4	5	5	5	4	4	5	32
44	4	5	4	4	4	3	4	28
45	4	4	4	4	4	5	4	29
46	5	4	5	4	4	4	5	31
47	4	4	3	3	5	5	3	27
48	5	4	4	4	4	5	4	30
49	5	5	4	5	4	4	4	31
50	4	4	4	3	5	4	4	28
51	4	5	4	4	4	4	4	29
52	5	5	5	4	4	5	5	33
53	5	4	5	5	5	5	5	34
54	5	5	5	5	4	3	5	32
55	5	5	4	4	2	3	2	25
56	4	5	4	4	4	4	4	29
57	4	4	4	4	4	3	4	27
58	5	5	4	4	4	5	4	31
59	4	3	4	4	5	3	5	28
60	5	3	5	5	4	5	4	31
61	5	4	4	4	5	4	3	29
62	4	4	4	3	5	2	3	25
63	3	4	4	3	4	3	3	24
64	4	4	3	3	5	4	4	27
65	4	5	4	3	4	3	3	26

66	4	4	3	4	4	3	3	25
67	4	4	2	4	4	4	3	25
68	5	5	4	4	4	4	4	30
69	4	4	4	3	4	3	4	26
70	4	4	4	3	5	3	4	27
71	4	4	3	3	4	3	3	24
72	4	4	3	3	4	3	4	25
73	4	5	4	3	4	4	2	26
74	5	4	4	3	3	4	4	27
85	3	4	4	4	4	3	3	25
76	4	3	3	4	2	4	2	22
77	3	4	3	3	4	2	4	23
78	4	5	4	3	3	3	4	26
79	4	3	4	3	4	4	4	26
80	5	5	4	4	4	3	3	28
81	4	4	3	4	3	4	4	26
82	4	4	3	3	3	3	3	23
83	4	3	3	3	4	3	3	23
84	4	4	3	3	3	3	3	23
85	4	4	3	2	4	3	4	24
86	4	3	4	4	2	3	4	24
87	4	3	3	4	4	4	4	26
88	4	4	3	3	4	3	3	24
89	5	4	4	4	3	4	3	27
90	4	5	4	2	4	2	4	25
91	4	3	4	4	4	2	3	24

### 3. Tabulasi Angket Kepuasan Pelanggan (Y)

No. Resp.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Total
1	4	4	4	5	4	4	4	5	5	39
2	5	5	5	4	5	5	5	4	4	42
3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30
4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	33
5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	41
6	5	5	5	5	4	4	4	4	4	40

7	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31
8	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32
9	4	4	4	5	3	4	4	5	5	38
10	5	5	5	4	4	5	5	4	4	41
11	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30
12	4	4	4	3	3	4	4	4	3	33
13	5	5	5	4	4	4	5	5	5	42
14	4	5	5	4	5	5	4	4	5	41
15	3	4	3	3	4	3	4	3	4	31
16	5	4	5	5	4	5	4	5	4	41
17	3	4	4	3	4	4	3	3	4	32
18	4	5	5	4	5	5	4	4	5	41
19	5	4	4	5	4	4	5	5	4	40
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
21	4	3	4	4	4	3	3	4	4	33
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
24	5	5	4	4	4	5	5	5	5	42
25	3	3	4	4	4	3	3	3	4	31
26	3	3	3	5	5	4	4	4	3	34
27	4	5	4	5	4	4	4	4	4	38
28	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29
29	5	4	4	4	5	5	5	5	5	42
30	4	3	3	4	4	4	4	4	3	33
31	5	5	5	4	4	4	5	4	4	40
32	4	4	3	5	5	5	4	3	5	38
33	4	4	4	3	5	3	4	4	4	35
34	3	3	5	4	4	4	3	5	5	36
35	4	4	3	4	4	4	4	3	4	34
36	5	5	4	5	5	5	5	5	4	43
37	4	4	4	4	5	4	4	4	5	38
38	4	5	5	4	4	3	3	4	4	36
39	4	4	4	5	4	5	4	4	3	37
40	5	5	5	4	5	5	5	4	5	43
41	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34
42	4	5	5	4	5	4	5	5	5	42
43	5	4	4	4	5	5	5	4	3	39
44	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37
45	4	4	4	5	3	3	3	4	2	32
46	5	4	5	4	4	5	5	4	4	40
47	4	4	4	4	3	3	4	5	4	35



48	5	4	4	4	4	4	5	4	4	38
49	4	5	5	3	5	4	4	4	4	38
50	5	5	5	5	4	4	4	3	2	37
51	4	4	4	4	4	4	3	4	3	34
52	5	4	4	3	4	4	4	4	4	36
53	5	4	4	4	5	5	5	5	5	42
54	5	5	5	5	5	4	4	5	5	43
55	4	4	4	4	4	4	4	5	3	36
56	4	5	5	4	4	3	5	5	3	38
57	4	4	3	4	4	4	4	5	3	35
58	4	3	4	5	5	3	3	2	4	33
59	4	4	4	4	4	5	5	4	3	37
60	5	5	5	4	5	3	3	4	4	38
61	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
62	4	5	4	5	4	5	5	4	4	40
63	5	3	4	4	4	4	3	5	4	36
64	4	3	4	3	4	4	4	4	5	35
65	5	5	5	4	4	4	5	4	4	40
66	4	4	4	3	4	4	4	4	3	34
67	4	5	3	4	4	4	5	3	4	36
68	5	5	4	4	3	4	4	4	4	37
69	5	5	4	3	3	5	5	4	4	38
70	5	4	4	3	4	4	5	4	4	37
71	4	4	3	2	4	4	4	4	5	34
72	4	4	4	4	3	3	4	3	4	33
73	4	4	5	5	4	4	4	4	3	37
74	4	4	4	3	4	4	4	5	4	36
85	5	4	4	3	4	4	3	3	4	34
76	3	4	4	4	2	3	3	4	4	31
77	5	4	5	4	5	4	4	4	4	39
78	4	4	4	3	3	4	4	5	3	34
79	4	4	3	3	4	4	4	4	3	33
80	5	4	4	4	5	5	5	3	5	40
81	4	4	5	4	4	3	4	4	4	36
82	5	4	4	4	4	5	4	4	4	38
83	5	5	5	4	4	4	4	4	4	39
84	4	4	3	4	4	3	4	4	5	35
85	4	3	5	3	4	4	4	4	4	35
86	5	4	4	4	3	4	3	4	4	35
87	5	4	4	5	4	4	4	3	4	37
88	5	4	5	5	2	4	4	3	3	35

89	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34
90	3	4	3	4	3	3	4	4	4	32
91	5	4	4	4	4	4	4	3	3	35

**Lampiran 3**

**Hasil Uji Validitas**

**Harga (X1)**

**Correlations**

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.555**	.443**	.435**	.273**	-.105	.639**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.009	.322	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91
X1.2	Pearson Correlation	.555**	1	.434**	.325**	.161	.081	.634**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.002	.127	.446	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91
X1.3	Pearson Correlation	.443**	.434**	1	.504**	.442**	.066	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.537	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91
X1.4	Pearson Correlation	.435**	.325**	.504**	1	.505**	.060	.748**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000		.000	.572	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91
X1.5	Pearson Correlation	.273**	.161	.442**	.505**	1	.110	.673**
	Sig. (2-tailed)	.009	.127	.000	.000		.300	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91
X1.6	Pearson Correlation	-.105	.081	.066	.060	.110	1	.359**
	Sig. (2-tailed)	.322	.446	.537	.572	.300		.000

	N	91	91	91	91	91	91	91
	Pearson Correlation	.639**	.634**	.757**	.748**	.673**	.359**	1
TOT AL	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	91	91	91	91	91	91	91

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Hasil Uji Validitas

### Kualitas Pelayanan (X2)

#### Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	TOTAL
--	------	------	------	------	------	------	------	-------



N	91	91	91	91	91	91	91	91
---	----	----	----	----	----	----	----	----

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Hasil Uji Validitas

### Kepuasan Pelanggan (Y)

#### Correlations

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	TOTAL
--	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-------



N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Lampiran 4

### Hasil Uji Reliabilitas

#### 1. Variabel Harga (X1)

#### Reliability Statistics



Cronbach's Alpha	N of Items
.692	6

2. Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.760	7

3. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.772	9

**Lampiran 5**

**Teknik Analisi Data**

**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	11.812	2.693	
1 Harga	.549	.115	.435
Kualitas Pelayanan	.417	.106	.360

## Normalitas

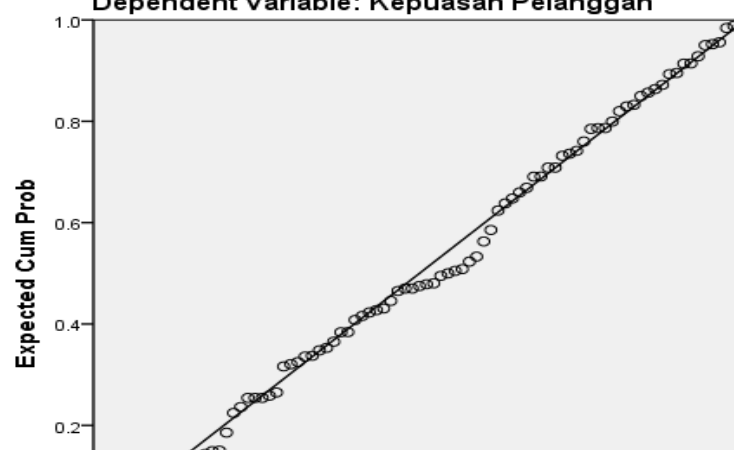
### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		91
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.91463758
Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.046
	Negative	-.069
Kolmogorov-Smirnov Z		.658
Asymp. Sig. (2-tailed)		.780

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan



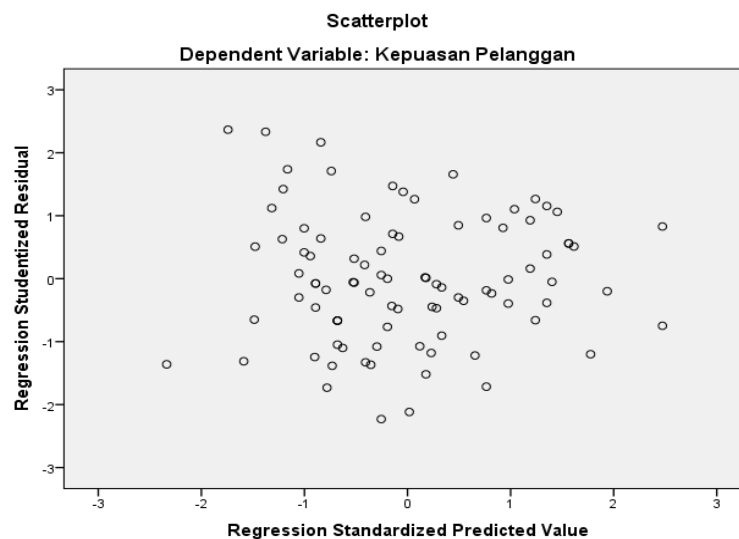
## Uji Multikolinearitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	11.812	2.693		4.386	.000		
1 Harga	.549	.115	.435	4.762	.000	.688	1.454
Kualitas Pelayanan	.417	.106	.360	3.945	.000	.688	1.454

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

## Uji Heterokedastisitas



## Uji F

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	601.675	2	300.838	43.042	.000 <sup>b</sup>
	Residual	615.072	88	6.989		
	Total	1216.747	90			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

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

## Uji t

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	11.812	2.693		4.386	.000
	Harga	.549	.115	.435	4.762	.000
	Kualitas Pelayanan	.417	.106	.360	3.945	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

## Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.703 <sup>a</sup>	.494	.483	2.644

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

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **I. IDENTITAS PIBADI**

Nama : Maya Amelia  
NIM : 71170312066  
Tempat/tanggal Lahir : Patumbak, 18 Mei 1999  
Pekerjaan : Mahasiswi  
Alamat : Jl. Pertahanan Patumbak II, Pasar 5 Gg. Amal

### **II. RIWAYAT PENDIDIKAN**

1. TK Kasih Ibu Tahun 2004-2005
2. SD PAB 23 Patumbak Tahun 2005-2011
3. SMP PAB 5 Patumbak Tahun 2011-2014
4. SMK Negeri 1 Patumbak Tahun 2014-2017

## **SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Maya Amelia

NPM : 71170312066

Program Pendidikan : STRATA (S1)

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Pelanggan Pada Warung Kopi Chandra  
Patumbak

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi saya bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Medan, Febuari 2021

Yang membuat pernyataan

**Maya Amelia**