

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, CITA RASA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Mie Gacoan Cabang Jatiwaringin Kota Bekasi)**

SKRIPSI



OLEH :
STEPANE HADI KUSUMA
NIM : 112011118

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, CITA RASA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Mie Gacoan Cabang Jatiwaringin Kota Bekasi)**

Diajukan Kepada Universitas Pelita Bangsa
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Menyelesaikan Program Sarjana Manajemen

SKRIPSI



OLEH :
STEPANE HADI KUSUMA
NIM : 112011118

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

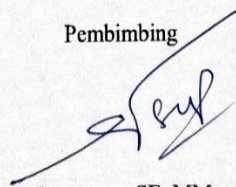
Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi :

Nama Mahasiswa : Stepane Hadi Kusuma
Nim : 112011118
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Harga, Cita Rasa dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Konsumen Mie Gacoan Cabang Jatiwaringin Kota Bekasi)

Menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti ujian tugas akhir/skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa.

Bekasi, 16 Agustus 2024

Pembimbing



Supartono.,SE.,MM

0422066705

SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, CITA RASA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (MIE GACOAN
CABANG JATIWARINGIN KOTA BEKASI)**

Dipersiapkan dan disusun oleh:
Stepane Hadi Kusuma
112011118

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi pada hari Kamis, tanggal 22, bulan Agustus, tahun 2024, dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI

Ketua Penguji
Wachid Hasyim, S.E., M.M
NIDN: 0411118901

Tanda Tangan



Anggota Penguji
Edy Saptono, S.H., M.B.A
NIDN: 0412118305

Tanda Tangan



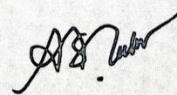
Ka. Prodi Manajemen



Dr. Yunita Ramadhani RDS, S.E., M.Sc.
NIDN: 0406068402

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis



Dr. Preatmi Nurastuti, S.E., M.M.
NIDN: 0404046508

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Stepane Hadi Kusuma
NIM : 112011118
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir/Skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Universitas Pelita Bangsa seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Tugas Akhir/Skripsi/Magister yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian Tugas Akhir/Skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Bekasi, 22 Agustus 2024

Tanda Tangan



Stepane Hadi Kusuma

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Saya memiliki tuhan yang membuat segalanya menjadi mungkin”.

“Orang lain tidak akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success storiesnya*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan, kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini..

“Apabila kegagalan di ibaratkan dengan hujan dan keberhasilan di ibaratkan matahari maka butuh keduanya untuk melihat pelangi”.

Karya ini kupersembahkan untuk :

1. Allah SWT yang telah memberikan saya Kesehatan dan telah memberikan saya kelancaran dalam mengerjakan penyusunan skripsi ini hingga saya sampai di titik ini.
2. Ayahanda Sumardiono, Ibunda Rodiah, semua keponakanku tersayang dan adikku serta orang yang selalu mendoakan serta menginginkan yang terbaik untukku.
3. Bapak dan Ibu Guru/Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta menjadi teladan yang sangat berharga

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puja dan puji serta syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas ridhonya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Persepsi Harga, Cita Rasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Mie Gacoan Jatiwaringin Kota Bekasi)”.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen Universitas Pelita Bangsa. Tidak dapat disangkal bahwa butuh usaha yang keras dalam penyelesaian pengerjaan skripsi ini. Namun, karya ini tidak akan selesai tanpa orang-orang tercinta di sekeliling saya yang mendukung dan membantu. Terima Kasih penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Supartono.,SE.,MM selaku Pembimbing yang telah membimbing saya dalam penyusunan Skripsi ini dan banyak memberikan masukan serta memberikan motivasi untuk penulis.
2. Tim Penguji, yaitu Bapak Wachid Hasyim, S.E.,M.M sebagai ketua penguji dan Bapak Edy Saptono, S.H.,M.B.A sebagai anggota penguji, terima kasih telah memberikan saran serta masukan untuk penyempurnaan Skripsi ini mulai dari gagasan awal hingga selesainya skripsi ini.
3. Ibu Yunita Ramadhani Ratnaningsih DS,S.E.,M.Sc Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa, beserta seluruh staff yang telah memberikan masukan dan memfasilitasi agar penyusunan Skripsi ini berjalan dengan lancar.
4. Ibu Dr. Preatmi Nurastuti.,S.E.,M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa, beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan dan dukungan semangat serta izin.
5. Bapak Hamzah Muhammad Mardiputra, SKM.,M.M.,DBA sebagai Rektor Universitas Pelita Bangsa.
6. Bapak Ir. Kurbandi Satpatmantyo BR.,M.M.,DBA sebagai Dosen Pembimbing Akademik dan Kepala Cabang Universitas Pelita Bangsa Bekasi yang telah memberikan arahan selama perjalanan Pendidikan penulis.

7. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa yang telah membimbing, menasehati, mengarahkan dan membagi ilmu pengetahuan sebagai bekal bagi penulis dalam pengembangan keilmuan maupun penyelesaian Skripsi ini.
8. Orang tuaku tercinta yang telah membesarkan penulis dari kecil hingga besar seperti ini mengasuh penulis dengan penuh kesabaran serta keteladanan. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan baik orang tuaku tercinta dengan penuh kebaikan dan kebahagiaan Aamiin Yaa Rabbal Alaminn.
9. Teman-teman angkatan 2020 Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa, terima kasih untuk semua waktunya yang telah kita lewati termasuk diskusi, saran dan semangat yang kalian beri di saat masa perkuliahan.
10. Teruntuk diri saya sendiri yang telah mampu kooperatif dan semangat dalam mengerjakan skripsi ini. Terimakasih karena selalu berpikir positif dan selalu berusaha mempercayai diri sendiri, hingga akhirnya mampu membuktikan bahwa saya mampu mengandalkan diri sendiri.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu namun tidak mengurangi hormat saya yang telah banyak membantu.

Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapat berkah dari Allah SWT dan akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan ilmu yang saya miliki. Untuk itu penulis dengan kerendahan hati mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak demi menyempurnakan Skripsi ini.

Bekasi, 22 Agustus 2024

Penulis,



Stepane Hadi Kusuma

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRACT	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	9
2.1.2 Indikator Kepuasan Konsumen.....	9
2.1.3 Pengertian Persepsi Harga	10
2.1.4 Indikator Persepsi Harga.....	11
2.1.5 Pengertian Cita Rasa	11
2.1.6 Indikator Cita Rasa	12
2.1.7 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.8 Indikator Kualitas Pelayanan	13
2.2 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	14
2.3 Hipotesis Dan Model Penelitian.....	17
2.3.1. Pengembangan Hipotesis.....	17
2.3.2. Model Penelitian	20

BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	23
3.1.1 Jenis Penelitian	23
3.1.2 Desain Penelitian	23
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	27
3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	28
3.4 Populasi dan Metode Pengambilan Sampel	34
3.4.1 Populasi.....	34
3.4.2 Sampel	35
3.5 Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	35
3.5.1 Jenis dan Sumber Data.....	35
3.5.2 Metode Pengumpulan Data.....	36
3.6 Metode Analisis.....	36
3.6.1 Uji Validitas.....	37
3.6.2 Uji Reliabilitas	37
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	37
3.6.3.1 Uji Normalitas	37
3.6.3.2 Uji Multikolinearitas	38
3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas	38
3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda	39
3.6.5 Uji Hipotesis	39
3.6.5.1 Uji t (Signifikan Parsial)	39
3.6.5.2 Uji F (Simultan)	39
3.6.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Hasil Penelitian.....	41
4.1.1 Gambaran Umum Mie Gacoan Cabang Jatiwaringin Kota Bekasi	41
4.1.2 Deskripsi Responden	42
4.1.3 Hasil Analisis Dan Uji Hipotesis	43
4.1.3.1 Uji Validitas	43
4.1.3.2 Uji Reabilitas.....	45
4.1.3.3 Uji Asumsi Klasik	45
4.1.3.3.1 Uji Normalitas.....	45
4.1.3.3.2 Uji Multikolinearitas.....	47

4.1.3.3.3 Uji Heteroskedastisitas	48
4.1.3.4 Uji Analisis Linear Berganda	49
4.1.3.5 Uji Asumsi Hipotesis.....	50
4.1.3.5.1 Uji t (Signifikan Parsial).....	50
4.1.3.5.2 Uji f (Signifikan Simultan)	51
4.1.3.5.3 Uji Determinasi (R ²)	53
4.2 Pembahasan	53
BAB V PENUTUP	55
5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	57
DAFTAR LAMPIRAN	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Menu Harga Mie Gacoan Cabang Jatiwaringin Kota Bekasi	4
Tabel 2. 1 Indikator Kualitas Pelayanan	13
Tabel 3. 1 Waktu dan Tempat Penelitian	27
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel	28
Tabel 3. 3 Skor Pernyataan Questioner	36
Tabel 4. 1 Karakteristik Umur Responden	42
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden	43
Tabel 4. 3 Pekerjaan Responden	43
Tabel 4. 4 Uji Validitas	44
Tabel 4. 5 Uji Reabilitas	45
Tabel 4. 6 Uji Normalitas Kolmogrov	47
Tabel 4. 7 Uji Multikolinearitas	48
Tabel 4. 8 Uji Heteroskedastisitas Glejser	49
Tabel 4. 9 Uji Analisis Linear Berganda	49
Tabel 4. 10 Uji t (Parsial)	50
Tabel 4. 11 Uji F (Simultan)	52
Tabel 4. 12 Uji Determinasi	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	21
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	24
Gambar 4. 1 Mie Gacoan Cabang Jatiwaringin Bekasi	42
Gambar 4. 2 Uji Normalitas Grafik Histogram.....	46
Gambar 4. 3 Uji Normalitas P-Plot.....	46
Gambar 4. 4 Uji Heteroskedastisitas Scatterplot.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Mapping Penelitian Terdahulu Yang Relevan	59
Lampiran 2 Pernyataan Kuesioner	62
Lampiran 3 Data Tabulasi X1, X2, X3 Dan Y	64
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas X1, X2, X3 Dan Y	76
Lampiran 5 Hasil Uji Reabilitas X1, X2 , X3 Dan Y.....	81
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas	81
Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	84
Lampiran 8 Hasil Uji Hipotesis	84
Lampiran 9 Distribusi Nilai t_{tabel}	85
Lampiran 10 Distribusi Nilai F_{tabel}	90
Lampiran 11 Distribusi Nilai r_{tabel}	94
Lampiran 12 Surat Izin Penelitian.....	99

**THE INFLUENCE OF PRICE PERCEPTION, TASTE
AND QUALITY OF SERVICE
ON CONSUMER SATISFACTION**

(Case Study Of Consumer Of Mie Gacoan Branch Jatiwaringin Bekasi City)

Stepane Hadi Kusuma

Supartono

ABSTRACT

This study was conducted in Mie Gacoan Branch Jatiwaringin Bekasi city, using a sample of 120 respondents from consumers Mie Gacoan Branch Jatiwaingin Bekasi city. This study aims to determine the perception of Price, Taste and quality of service to customer satisfaction either partially or simultaneously. The method used in this study is quantitative method. From the results of this study shows that the perception of price partially significant effect on consumer satisfaction with the value of t-count $3.382 > t\text{-table } 1.658$ and $\text{sig} < 0.05$. Taste partially significant effect on consumer satisfaction with the value of t-count $6.352 < t\text{-table } 1.658$ and $\text{sig} < 0.05$. Partial service quality significantly affect customer satisfaction with the value of t-count $4.581 > t\text{-table } 1.658$ and $\text{GIS} < 0.05$. Perception of Price, Taste and quality of service simultaneously significantly affect consumer satisfaction. Magnitude of influence. Perception of Price, Taste and quality of service to customer satisfaction is equal to 71.5%, then 28.5% influenced by other variables. The theoretical implications of this research has been in accordance with previous research which revealed that partially the perception of Price, Taste and quality of Service affect consumer satisfaction so that it can be a reference and consideration in the influence of consumer satisfaction in Mie Gacoan Branch Jatiwaringin Bekasi.

Keywords: *Price Perception, Taste, Service Quality, Customer Satisfaction*

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, CITA RASA
DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

(Studi Kasus Konsumen Mie Gacoan Cabang Jatiwaringin Kota Bekasi)

Stepane Hadi Kusuma

Supartono

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Mie Gacoan Cabang Jatiwaringin Kota Bekasi, dengan menggunakan sampel sebesar 120 responden dari konsumen Mie Gacoan Cabang Jatiwaringin Kota Bekasi. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui persepsi harga, cita rasa dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen baik secara parsial maupun simultan.

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode kuantitatif. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai t-hitung $3,382 > t\text{-tabel } 1,658$ dan $\text{sig} < 0,05$. Cita rasa secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai t-hitung $6,352 > t\text{-tabel } 1,658$ dan $\text{sig} < 0,05$. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai t-hitung $4,581 > t\text{-tabel } 1,658$ dan $\text{sig} < 0,05$.

Persepsi harga, cita rasa dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Besarnya pengaruh. Persepsi harga, cita rasa dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yaitu sebesar 71,5%, maka 28,5% dipengaruhi variabel lain.

Implikasi teoritis dari hasil penelitian ini memiliki kesesuaian dengan penelitian terdahulu yang mengungkapkan bahwa secara parsial persepsi harga, cita rasa dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sehingga dapat menjadi acuan serta pertimbangan dalam pengaruh kepuasan konsumen di Mie Gacoan Cabang Jatiwaringin Kota Bekasi.

Kata Kunci : persepsi harga, cita rasa, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen.