

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN
HAKATA IKKOUSHYA MEDAN**

SKRIPSI

Oleh

**ANISTIKA HULU
183443013/MNJ**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN
MEDAN
2022**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN
HAKATA IKKOUSHYA MEDAN**

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Program Studi Manajemen
Universitas Tjut Nyak Dhien**

Oleh

**ANISTIKA HULU
183443013/MNJ**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN
MEDAN
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : PENGARUH HARGA DAN KUALITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN HAKATA IKKOUSHYA MEDAN

Nama Mahasiswa : ANISTIKA HULU

Nomor Pokok Mahasiswa : 183443013

Program Studi : Manajemen S1

Menyetujui
Komisi Pembimbing:


(Dra. Hj. Rosniwaty Br. Bangun, M.M.) (Ahmad Yudhira, S.E., Ak., M.Si.)
Pembimbing I Pembimbing II

Ketua Program Studi



(Mella Yunita, SE., M.Si.)

Dekan



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN**

BERITA ACARA UJIAN

**UNTUK MEMPERTAHANKAN SKRIPSI BAGI MAHASISWA FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN**

Panitia Ujian Skripsi Mahasiswa
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien
Dalam Sidang yang Diselenggarakan Pada:

Hari/Tanggal : Jumat, 12 Agustus 2022
Nama : Anistika Hulu
NPM : 183443013
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Harga Dan Kualitas Terhadap Kepuasan
Konsumen Pada Restoran Hakata Ikkousha Medan

DITETAPKAN : (A) Lulus Yudisium
() Lulus Bersyarat, Memperbaiki/Mengulang
Tanggal _____
() Tidak Lulus

Ketua,

(Evalina Pakpahan, S.E., M.Si.)

Anggota,

(Dra. Hj. Rosniwaty Bangun, M.M.)

Anggota,

(Ahmad Yudhira, S.E., Ak., M.Si.)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Anistika Hulu
NPM : 183443013
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan Judul “Pengaruh Harga dan Kualitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Hakata Ikkousha Medan” adalah bukan merupakan tugas Akhir milik orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhannya kecuali dalam kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya dengan benar dan jelas.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia mendapatkan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan, 12 Agustus 2022



Anistika Hulu
183443013/MNJ

ABSTRAK

Anistika Hulu. 183443013. Pengaruh Harga dan Kualitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Hakata Ikkousha Medan. Universitas Tjut Nyak Dhien. Skripsi. 2022.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas terhadap kepuasan konsumen pada Restoran Hakata Ikkousha Medan. Penelitian ini dilaksanakan di Restoran Hakata Ikkousha Medan Jalan Taruma Madrasah No. 80-82 Petisah Tengah.

Penelitian dilakukan mulai dari bulan Desember 2021 sampai dengan Mei 2022. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebesar 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda.

Adapun hasil penelitian ini adalah terdapat pengaruh harga dengan kepuasan konsumen Hakata Ikkousha karena nilai t hitung $>$ t tabel ($4,743 > 1,984$) dan taraf signifikannya $0,000 < 0,05$. Terdapat pengaruh kualitas dengan kepuasan konsumen Hakata Ikkousha karena nilai t hitung $>$ t tabel ($6,063 > 1,984$) dan taraf signifikannya $0,000 < 0,05$. Terdapat pengaruh antara harga dan kualitas terhadap kepuasan konsumen Hakata Ikkousha karena F hitung $>$ F tabel ($86,500 > 3,10$) dan lihat pula taraf signifikannya yakni $0,05$ ($0,000 < 0,05$), selanjutnya nilai *R Square* menunjukkan nilai sebesar 64,1% besaran pengaruh variabel bebas ke variabel terikat.

Kata Kunci: *Harga, Kualitas, Kepuasan*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada, Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat kesehatan dan kesempatan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Harga Dan Kualitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Hakata Ikkousha Medan.”**

Dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini penulis menerima banyak bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun material sehingga skripsi ini dapat diselesaikan sebagaimana mestinya. Maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada

1. Bapak Dr. Irwan Agusnu Putra, SP, MP, selaku Rektor Universitas Tjut Nyak Dhien.
2. Bapak Dr. Abdi Sugiarto, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien.
3. Ibu Mella Yunita, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien.
4. Ibu Dra. Hj. Rosniwaty Br. Bangun, M.M. selaku Pembimbing I yang banyak memberikan penulis masukan dan dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Bapak Ahmad Yudhira, S.E., Ak., M.Si selaku Pembimbing II yang banyak memberikan penulis masukan dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Ibu Evalina Pakpahan, S.E., M.Si. selaku dosen Pengaji yang telah banyak memberikan penulis masukan dalam menyelesaikan penelitian ini.

7. Kepada Bapak Agam Darmadi selaku Manager di Restoran Hakata Ikkousha Medan yang sudah membantu saya mengumpulkan data-data yang saya perlukan.
8. Teristimewa untuk kedua orang tua saya yang selalu mendoakan dan mendukung saya dalam menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menerima segala masukan dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata penulis mendoakan semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan kelimpahan Rahmat-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini, Amin.

Medan, 12 Agustus 2022

Penulis

Anistika Hulu
NPM : 183443013

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
 BAB I: PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
B. Identifikasi Masalah Penelitian	5
C. Batasan Masalah Penelitian	5
D. Rumusan Masalah Penelitian.....	5
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian.....	6
 BAB II: LANDASAN TEORITIS	 7
A. Harga	7
1. Pengertian Harga	7
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Harga	7
3. Dimensi Harga	8
4. Indikator Harga	9
B. Kualitas Makanan.....	10
1. Pengertian Kualitas Makanan	10
2. Faktor –faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Makanan	11
3. Indikator Kualitas Makanan	12
C. Kepuasan Konsumen.....	13
1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	13
2. Faktor –faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen ..	14
3. Indikator-Indikator Kepuasan Konsumen.....	15
D. Penelitian Terdahulu.....	15
E. Kerangka Konseptual	18
F. Hipotesis Penelitian.....	18
 BAB III: METODE PENELITIAN.....	 19
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	19
B. Populasi dan Sampel	19
C. Definisi Operasional Variabel.....	21
D. Teknik Pengumpulan Data	23
E. Teknik Analisis Data	23
 BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 29
A. Gambaran Umum Restoran Hakata Ikkousha Medan.....	29
B. Hasil Penelitian	33

C. Pembahasan.....	50
BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN.....	54
A. Kesimpulan	54
B. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	56

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.	Penelitian Terdahulu.....	16
2.	Definisi Operasional.....	22
3.	Jenis Kelamin.....	32
4.	Usia Responden.....	32
5.	Pendapatan.....	32
6.	Persentase Jawaban Variabel Harga.....	33
7.	Persentase Jawaban Variabel Kualitas	35
8.	Persentase Jawaban Variabel Kepuasan Konsumen	38
9.	Uji Validitas Harga.....	41
10.	Uji Validitas Kualitas	41
11.	Uji Validitas Kepuasan	42
12.	Uji Reliabilitas	42
13.	<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	43
14.	Uji Multikolinearitas	44
15.	Regresi Linier Berganda	46
16.	Uji F.	47
17.	Uji t.. ..	48
18.	<i>Model Summary</i>	49
19.	Hubungan antar Variabel.....	50

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1.	Kerangka Konseptual	18
2.	Struktur Organisasi Hakata Ikkousha Medan	31
3.	<i>Scatterplot</i>	45