

**PENGARUH HARGA, PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RUMAH MAKAN SRI MELAYU
PALEMBANG**



Oleh:

Sarendis Tara

Nim : 14190306

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah
Palembang untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)**

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG
2018**



**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir E.4

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM**

Nama : Sarendis Tara
Nim/Jurusan : 14190306 / Ekonomi Islam
Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Sri Melayu Palembang

Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal 05 Desember 2018

PANITIA UJIAN SKRIPSI

Tanggal Pembimbing Utama : Juwita Anggraini, M.H.I

t.t :

Tanggal Pembimbing Kedua : Aziz Septiatin, SE., M.Si

t.t :

Tanggal Penguji Utama : Rudi Aryanto, S.Si., M.Si

t.t :

Tanggal Penguji Kedua : Zuul Fitriani Umarim M.H.I

t.t :

Tanggal Ketua : Dinnul Alfian Akbar, SE, M.Si

t.t :

Tanggal Sekretaris : Lidia Desiana, SE., M.Si

t.t :

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sarendis Tara
NIM : 14190306
Jenjang : S1 Ekonomi Islam

Menyatakan, bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Palembang, Desember 2018

Saya yang menyatakan,


UNIVERSITAS PABELAN
Jl. FCAFFS042
000
RUPAH
Sarendis tara
NIM. 14190306



**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

PENGESAHAN

Skripsi berjudul : Pengaruh Harga, Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

Pelanggan Rumah Makan Sri Melayu Palembang

Ditulis Oleh : Sarendis Tara

NIM : 14190306

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi (S.E)

Palembang, Desember 2018

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Oodariah Barkah, M.H.I

NIP. 197011261997032002



PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG

Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikri KM 3,5 Palembang Kemuning Palembang, Sumatera Selatan 30126. Telp : 0711-354668

Formulir C.2

NOTA DINAS

Kepada Yth.,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi berjudul:

PENGARUH HARGA, PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RUMAH MAKAN SRI MELAYU
PALEMBANG

Yang ditulis oleh:

Nama : Sarendis Tara
Nim : 14190306
Program : S1 Ekonomi Syariah

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk mengikuti ujian komprehensif dan ujian manaqosyah skripsi.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing Pertama

Juwita Anggraini, M.H.I

NIP. 1984051192011012006

Palembang, 14 November 2018

Pembimbing Kedua

Aziz Septiati, SE., M.Si

NIK. 150620121522



**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir D.2

Hal : **Mohon Izin Penjilidan Skripsi**

Kepada Yth.
Ibu Wakil Dekan I
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

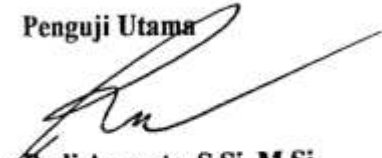
Nama : Sarendis Tara
Nim/Jurusan : 14190306 / Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh Harga, Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Sri Melayu Palembang.

Telah selesai melaksanakan perbaikan, terhadap skripsinya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid skripsinya agar dapat mengurus ijazahnya.

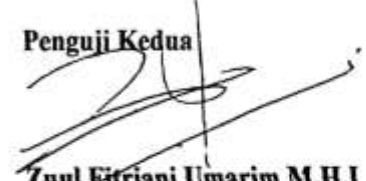
Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Palembang, 10 Desember 2018

Penguji Utama


Rudi Aryanto, S.Si., M.Si
NIP. 1975010112006041001

Penguji Kedua


Zaul Fitriani Umarim M.H.I
NIP.198609182018012001



ABSTRAK

Kepuasan Pelanggan dalam mengkonsumsi menu dari rumah makan Sri Melayu merupakan perolehan dari suatu perasaan konsumen yang merasa puas pada produk atau jasa dibeli dan digunakannya akan kembali menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan oleh rumah makan Sri Melayu. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui signifikansi harga, produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di rumah makan Sri Melayu Palembang serta untuk mengetahui variabel mana yang berpengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan dalam membeli di rumah makan Sri Melayu.

Metode pengumpulan data yang digunakan selama penelitian ini ialah koesioner yang menggunakan rumus *Skala Likert*, dimana sampel yang digunakan selama penelitian ini ialah masyarakat yang pernah melakukan pembelian di Sri Melayu dengan sebanyak 128 orang responden. Metode penentuan sampel dengan menggunakan teknik *accidental Sampling* dan metode analisis yang dipakai ialah regresi linier berganda.

Hasil Penelitian yang didapat melihat bahwa harga (X_1) secara individu atau parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($4,005 > 1,6572$) dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima, produk (X_2) secara individu atau parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($2,572 > 1,6572$) dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima serta kualitas pelayanan secara individu atau parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($2,728 > 1,6572$) dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Maka dalam penelitian ini variabel harga yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam melakukan pembelian di rumah makan Sri Melayu.

Kata Kunci : Harga, Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

- **“Sesuatu akan terlihat tidak mungkin sampai semuanya selesai”
(Nelson Mandela)**
- **“ Sesungguhnya urusan-Nya apabila Dia menghendaki sesuatu Dia hanya berkata kepadanya, “Jadilah!” Maka jadilah sesuatu itu”.(QS. Ya-Sin;82)**
- **“Maka Maha Suci (Allah) yang ditangan-Nya kekuasaan atas segala sesuatu dan kepada-Nya kamu dikembalikan”. (QS. Ya-Sin; 83)**

PERSEMBAHAN:

Kupersembahkan Untuk Orang-Orang Yang Tercinta

- **Ibuku tercinta**
- **Saudara dan Saudariku**
- **Pembimbingku**
- **Sahabat Seperjuanganku**
- **Almamater biru kebangganku**

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaiku warahmatullahi wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan karunia, nikmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Harga, Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Sri Melayu Palembang”** Shalawat serta salam selalu turunkan kepada manusia yang paling mulia dengan keluhuran akhlaknya, yaitu baginda Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya hingga akhir zaman. Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih terdapat kesalahan dan kekurangan akan tetapi harapan penulis skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapapun yang akan membacanya ataupun mungkin menjadi inspirasi untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

Dalam proses penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa terselesainya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, petunjuk, bimbingan dan saran dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Drs H. M. Sirozi, M.A., Ph. D selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
2. Ibu Dr.Qodariah Barkah M.H.I selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
3. Ibu Titin Hartini, SE.,M.Si, selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.

4. Ibu Juwita Anggraini, M.H.I selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan saran dan ilmu yang bermanfaat.
5. Ibu Aziz Septianti, selaku Pembimbing II yang memberikan arahan, petunjuk, saran maupun nasihat dalam proses pembuatan skripsi sampai dengan selesai.
6. Bapak Rudi Aryanto, SE., M.Si selaku penasehat akademik yang selalu mengontrol dari awal perkuliahan hingga perkembangan pembelajaran selama perkuliahan berlangsung.
7. Seluruh Staf Administrasi dan seluruh Staf pengajar dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang yang telah memberikan ilmu dan bantuannya.
8. Bapak Firman Hakim SH.Msi selaku Manager rumah makan Sri Melayu dan Seluruh pelanggan rumah makan Sri Melayu Palembang yang telah membantu dalam penyelesaian penelitian ini.
9. Ibuku tercinta Rumi Yati atas kasih sayang, pengorbanan, dukungan, bimbingan, nasihat, do'a dan semua yang tak bisa terucapkan sehingga penulis bisa menyelesaikan perkuliahan.
10. Adikku tercinta Mia Ando, galang, neneku Rosdiana dan ayahku beserta segenap keluarga besar atas dukungan dan segala hal yang telah kalian berikan kepada penulis.
11. Sahabatku Shanti, S.E yang telah membantu, memberikan saran, nasehat dan ilmu yang bermanfaat kepada saya dari semester satu sampai selesai perkuliahan.

12. Teman-teman seperjuanganku Rizky Yulia Munda, Nabila Tusakdia, Rina S, Resly, Rini, Rahmat Redho dan teman-teman lainnya yang telah memberikan semangat dan do'a untuk penyelesaian skripsi ini.
13. Keluarga besar EKI 7 yang telah memberikan pengalaman ketika masa-masa perkuliahan.
14. Teman-teman Seperjuangku KKN SukaMaju yang telah memberikan bantuan dan semangat, baik dalam penyelesaian skripsi maupun pengalaman di lingkungan masyarakat.
15. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan kepada penulis.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Palembang, Desember 2018

Sarendis Tara
14190306

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	
PENGESAHAN	
NOTA DINAS.....	
LEMBAR PERSETUJUAN	
ABSTRAK	
HALAMAN MOTTO	
KATA PENGANTAR.....	
DAFTAR ISI.....	
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR.....	
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Landasan Teori	13
1. Harga	13
2. Produk	18
3. Kualitas Pelayanan.....	22
4. Kepuasan Konsumen	26
B. Penelitian Terdahulu	31
C. Kerangka Pemikiran	36
D. Hipotesis Penelitian	38
BAB III METODELOGI PENELITIAN	
A. Setting Penelitian	40
B. Desain Penelitian	40

C. Jenis dan Sumber Data	40
D. Populasi dan Sampel Penelitian	41
E. Teknik Pengumpulan Data	43
F. Variabel-Variabel Penentuan	44
G. Instrument Penelitian.....	46
H. Teknik Analisis Data.....	47
BAB IV HASIL ANALISIS PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	54
1. Sejarah Singkat Sri Melayu	54
2. Alamat Sri Melayu	55
B. Karakteristik Responden	55
C. Hasil Analisis Data.....	61
1. Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	61
a. Uji Validitas	61
b. Uji Reliabilitass.....	63
2. Uji Asumsi Klasik.....	64
a. Uji Normalitas	64
b. Uji Linieritas	66
c. Uji Heterokedastisitas	69
d. Uji Multikolinieritas	70
3. Analisis Regresi Berganda.....	71
4. Uji Hipotesis	73
E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	76
BAB V KESIMPULAN	
A. Kesimpulan	82
B. Saran	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	:Research Gap Harga	7
Tabel 1.2	:Research Gap Produk	8
Tabel 1.3	: Research Gap Kualitas Pelayanan	9
Tabel 3.1	: Tabel Skala Likert	44
Tabel 3.2	: Definisi Operasional Variabel	45
Tabel 4.11	: Hasil Uji Validitas Instrumen	66
Tabel 4.12	: Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	67
Tabel 4.13	: Hasil Uji Normalitas..	69
Tabel 4.14	: Hasil Uji Linieritas Harga ANOVA Table	69
Tabel 4.15	: Hasil Uji Linieritas Harga Measures of Association	71
Tabel 4.16	: Hasil Uji Linieritas Produk ANOVA Table.....	71
Tabel 4.17	: Hasil Uji Linieritas Produk Measures of Association.....	72
Tabel 4.18	: Hasil Uji Linieritas Kualitas Pelayanan ANOVA Table	72
Tabel 4.19	: Hasil Uji Linieritas Kualitas Pelayanan Measure of Association...72	
Tabel 4.20	: Hasil Uji Heterokedastisitas.....	73
Tabel 4.21	: Hasil Uji Multikolineritas	74
Tabel 4.22	: Hasil Regresi Linier Berganda.....	76
Tabel 4.23	: Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	78
Tabel 4.24	: Uji Signifikan Simultan (Uji F)	78
Tabel 4.25	: Uji Signifikan Parsial (Uji T)	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran	37
Gambari 4.1 : Hasil Uji Normalitas	69