

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
RESTORAN SEDERHANA INDRALAYA**



Oleh:

**NURUL QOMARIYYAH
NIM: 1536200259**

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
UIN RADEN FATAH
PALEMBANG
2020**



**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**

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

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : Nurul Qomariyyah

Nim/Jurusan : 1536200259 / Ekonomi Syari'ah

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap
Kepuasan Pelanggan Restoran Sederhana Indralaya

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.

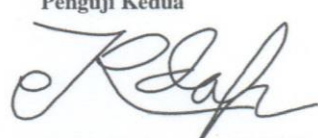
Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Palembang, 18 Desember 2020

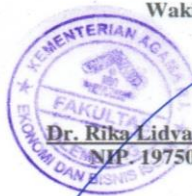
Penguji Utama

Penguji Kedua


Prof. Maya Panorama, SE, M.Si, Ph.D
NIP. 19751102006042002


Erdah Litriani, SE, M.Ec,Dev
NIK. 150620121482

Mengetahui
Wakil Dekan I




Dr. Rika Lidyah, SE, M.Si, Ak., CA
NIP. 197504082003122001



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

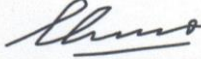
Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126


Formulir E.4

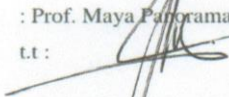
**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM**

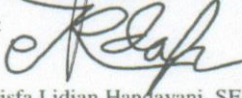
Nama : Nurul Qomariyyah
Nim/Jurusan : 1536200259 / Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap
Kepuasan Pelanggan Restoran Sederhana Indralaya
Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal


PANITIA UJIAN SKRIPSI

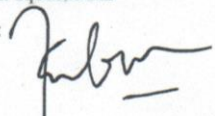
Tanggal Pembimbing Utama : Muhammad Rusdi, SE...M.Sc
t.t : 

Tanggal Pembimbing Kedua : Hj. Siti Mardiah. S.Hi... M.Si
t.t : 

Tanggal Penguji Utama : Prof. Maya Panorama, SE, M.Si, Ph.D
t.t : 

Tanggal Penguji Kedua : Erdah Litnani, SE, M.Ec.Dev
t.t : 

Tanggal Ketua : Disfa Lidian Handayani, SEI, MEI
t.t : 

Tanggal Sekretaris : M. Iqbal..M.E
t.t : 

PERNYATAAN KEASLIAN

Nama : Nurul Qomariyyah

:1536200259

Program Studi : Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Sederhana Indralaya.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata dikemudian hari penulis skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di UIN Raden Fatah Palembang.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak dipaksa oleh pihak manapun.

Palembang, 17 November 2020
Saya yang Menyatakan



Nurul Qomariyyah

Nim. 1536200259



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

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

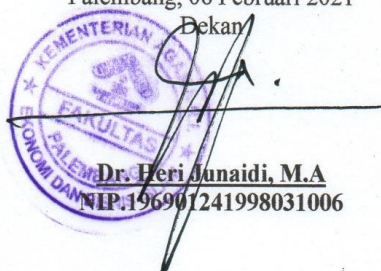
PENGESAHAN

Skripsi berjudul : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap
Kepuasan Pelanggan Restoran Sederhana Indralaya
Ditulis Oleh : Nurul Qomariyyah
NIM : 1536200259

Telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Palembang, 08 Februari 2021

Bekas



Dr. Heri Junaidi, M.A

NIP. 196901241998031006



PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATMA PALEMBANG

Alamat: Jl. Prof. Dr. H. Zainal Abidin Fkh, Tanjung 011 201276, Palembang 30128

Formulir C.1

NOTA DINAS

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

Wassalamu 'alaikum Wa Roh

Dissosokan dengan hormat, setelah melakukan browsing, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi berjudul:

Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Sederhana Indralaya

Restoran Sederhana Indralaya

Yang ditulus oleh:

Nama : Nail Qomariyyah

Nim : 1536200259

Program : S1 Ekonomi Syariah

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

Wassalamu 'alaikum Wa Roh

Palembang, 6 Juni 2020

Pembimbing Utama

Pembimbing Kedua

Muhammad Rusdi, SE, M.Sc
NIP. 197001302006041001

Hj. Siti Mardiah, S.HI, M.SI
NIDN. 2019108101

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Setiap manusia tidak ada yang sempurna namun kita diberikan kesempatan untuk melakukan yang terbaik , dan yang terbaik itu dimulai dari kita sendiri,

“Sukses itu ketika kita berusaha untuk menjadi mampu, itulah sukses yang sebenarnya.”

PERSEMBAHAN

- ❖ Kedua orang tuaku, ayahanda **IMRON** dan Ibunda **MUSYANA** yang selalu mendoakan kesuksesanku dan selalu mendukung kemauan positifku dalam segala hal.
- ❖ Keluarga tercinta yang selalu mendoakan dan memberikan aku semangat.
- ❖ Kakakku yang luar biasa yang setiap saat menemani dan memberikan semangat.
- ❖ Terima kasih yang teramat dalam kepada kedua dosen pembimbing saya Bapak Muhammad Rusdi, SE, M. Sc dan Ibu Hj. Siti Mardiah, S.Hi.,M.,Si yang telah membimbing dengan penuh kesabaran, dengan pengarahan serta nasehat yang telah diberikan demi kelancaran dalam proses pembuatan skripsi ini.
- ❖ Orang terdekatku yang selalu memberikan support dan semangat selama ini.

ABSTRAK

Memuaskan kebutuhan pelanggan merupakan keinginan setiap restoran. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup restoran, memuaskan kebutuhan setiap pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Pelanggan yang puas dengan produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul pada kemudian hari. Hal ini merupakan bahwa kepuasan merupakan suatu faktor penting bagi pelanggan untuk melakukan pembelian ulang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Sederhana Indralaya. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner. Populasi penelitian ini adalah pelanggan restoran sederhana indralaya. Teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan rumus Hair yang didapat sebanyak 170 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan analisis data diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($4.044 > 3.05$) yang ditunjukkan koefisien determinasi (R^2) 0.681 yang berarti kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga sebesar 68.1% sisanya 31.9% dijelaskan oleh variabel lain diluar model regresi.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan

KATA PENGANTAR



Assalamua'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan karunia, nikmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Sederhana Indralaya**”, sebagai upaya melengkapi syarat untuk mencapai jenjang Sarjana Strata 1 pada Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Raden Fatah Palembang. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada manusia yang paling mulia dengan keluhuran akhlaknya, yaitu Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih terdapat kesalahan dan kekurangan akan tetapi harapan penulis skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapapun yang membacanya, atau mungkin menjadi sebuah inspirasi untuk penelitian-penelitian selanjutnya. Aamiin...

Selanjutnya dalam proses penulisan skripsi ini penulis menyadari tidak terlepas dari berbagai hambatan dan rintangan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak maka segala macam hambatan dapat teratasi dengan baik. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat kesehatan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Prof. Dr. Nyayu Khodijah, S.Ag.,M.A selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Dr. Heri Junaidi, M.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
4. Ibu Dr. Maftukhatusolikhah, M.Ag selaku Ketua Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
5. Ibu Dr. Rika Lidyah, SE.,M.Si.,Ak.,CA selaku penasehat akademik yang selalu mengontrol perkembangan pembelajaran selama perkuliahan berlangsung.
6. Bapak Muhammad Rusdi, SE,..M.Sc selaku pembimbing pertama yang telah memberikan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Ibu Hj. Siti Mardiah. S.Hi,.. M.Si selaku Pembimbing kedua yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan saran, bimbingan dan pengarahan yang sabar mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
8. Segenap Dosen, Staf Administrasi dan Pengurus Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang yang telah memberikan ilmu dan bantuan selama ini.
9. Kedua orang tuaku ayahanda Imron dan Ibunda Musyana yang selalu menjadi motivasi hidup penulis. Terima kasih atas setiap doa yang tidak pernah henti dipanjatkan dan kasih sayang yang tidak pernah henti diberikan, membantu dan mendukung penulis baik secara moril maupun materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
10. Untuk kakak, dan segenap keluarga besar penulis, terima kasih atas doa, dukungan, dan semua hal yang telah kalian berikan kepada penulis.
11. Untuk sahabat-sahabat penulis Mela Kartika, Nurul Najiah Utami, Novi Liantri, Nurlaila, Lilis Dania Ratna Ningsih, Ira Hartina terima kasih banyak telah menginspirasi, dan memberi semangat penulis dalam proses menyelesaikan skripsi ini.

12. Seluruh teman-teman seperjuangan, khususnya keluarga besar Ekonomi Islam 6 Angkatan 2015 yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhir kata hanya kepada Allah penulis memanjatkan doa, semoga Allah SWT memberikan balasan berupa amal yang berlipat ganda kepada mereka. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi bagi orang lain. Aamiin.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Palembang, November 2020

Nurul Qomariyyah

NIM. 1536200259

DAFTAR ISI

| | |
|--|--------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN IZIN PENJILIDAN SKRIPSI | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN | iv |
| HALAMAN PENGESAHAN | v |
| NOTA DINAS | vi |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN | vii |
| ABSTRAK | viii |
| PEDOMAN TRANSLITERASI | ix |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI | xiii |
| DAFTAR TABEL | xvi |
| DAFTAR GAMBAR | xvii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xviii |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|----------------------------------|----|
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 10 |
| 1.3 Batasan Masalah | 10 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 10 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 11 |
| 1.6 Sistematika Penulisan | 12 |

BAB II LANDASAN TEORI

| | |
|--|----|
| 2.1 Landasan Teori | 15 |
| 2.2.1 Kepuasan Pelanggan | 15 |
| 2.2.2 Kualitas Produk | 21 |
| 2.2.3 Kualitas Pelayanan | 28 |
| 2.2.4 Harga | 33 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 37 |
| 2.3 Pengembangan Hipotesis | 40 |
| 2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan | 40 |
| 2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan | 41 |
| 2.3.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan | 41 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|---|----|
| 3.1 Ruang Lingkup Penelitian | 43 |
| 3.2 Metode Penelitian | 43 |
| 3.3 Jenis dan Sumber Data..... | 44 |
| 3.3.1 Jenis Data | 44 |
| 3.3.2 Sumber Data | 44 |
| 3.4 Populasi dan Sampel..... | 44 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data | 45 |
| 3.6 Variabel – Variabel Penelitian..... | 48 |
| 3.7 Defenisi Operasional Variabel..... | 50 |
| 3.8 Instrumen Penelitian | 51 |
| 3.9 Teknik Analisis Data | 53 |

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

| | | |
|-------|---|----|
| 4.1 | Gambaran Umum Restoran Sederhana..... | 61 |
| 4.1.1 | Sejarah Restoran Sederhana | 61 |
| 4.1.2 | Visi dan Misi Restoran Sederhana | 62 |
| 4.2 | Gambaran Umum Responden..... | 63 |
| 4.3 | Instrumen Penelitian | 67 |
| 4.4 | Analisis Data..... | 72 |
| 4.4.1 | Uji Asumsi Klasik..... | 72 |
| 4.4.2 | Analisis Regresi Linier Berganda | 78 |
| 4.4.3 | Uji Hipotesis..... | 80 |
| 4.5 | Pembahasan Hasil Penelitian | 87 |
| 4.5.1 | Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Sederhana Indralaya | 87 |
| 4.5.2 | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Sederhana Indralaya | 89 |
| 4.5.3 | Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Sederhana Indralaya..... | 91 |

BAB V PENUTUP

| | | |
|-----|---------------|----|
| 5.1 | Simpulan..... | 93 |
| 5.2 | Saran | 94 |

| | |
|-----------------------------|-----------|
| DAFTAR PUSTAKA | 97 |
|-----------------------------|-----------|

| | |
|-------------------------------|------------|
| LAMPIRAN-LAMPIRAN..... | 103 |
|-------------------------------|------------|

DAFTAR TABEL

| | | |
|-------------|---|----|
| Tabel 1.1 | <i>Research Gap</i> kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan..... | 7 |
| Tabel 1.2 | <i>Research Gap</i> kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan..... | 8 |
| Tabel 1.3 | <i>Research Gap</i> harga terhadap kepuasan pelanggan..... | 9 |
| Tabel 2.1 | Penelitian Terdahulu..... | 37 |
| Tabel 3.1 | Defenisi Operasional Variabel..... | 50 |
| Tabel 4.1 | Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 64 |
| Tabel 4.2 | Data Responden Berdasarkan Pendidikan | 65 |
| Tabel 4.3 | Data Responden Berdasarkan Pekerjaan | 66 |
| Tabel 4.4 | Data Responden Berdasarkan Pekerjaan | 67 |
| Tabel 4.5 | Hasil Uji Validitas | 68 |
| Tabel 4.6 | Hasil Uji Reliabilitas | 71 |
| Tabel 4.7 | Hasil Uji Normality Kolmogorov Smirnov Test . | 72 |
| Tabel 4.8 | Uji Multikolinieritas Tolerance Dan Vif | 74 |
| Tabel 4.9 | Uji Heterokedastisitas..... | 75 |
| Tabel 4.10 | Uji Linieritas..... | 77 |
| Tabel 4.11 | Analisis Regresi Linier Berganda..... | 78 |
| Tabel 4.12 | Hasil Uji T Signifikansi Parsial | 82 |
| Tabel 4. 13 | Uji F Simultan | 85 |
| Tabel 4.14 | Uji Koefisien Determinasi R Square | 86 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|--|----|
| Gambar 4.1 | hasil uji normalitas (normal p-p plot)..... | 73 |
| Gambar 4.2 | hasil uji heterokedastisitas (scatter plot)..... | 76 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|------------|--|-----|
| Lampiran 1 | Angket Penelitian | 104 |
| Lampiran 2 | Rekapitulasi Data dan Hasil Penelitian | 114 |
| Lampiran 3 | Hasil Karakteristik Responden | 147 |
| Lampiran 4 | Hasil Uji Validitas | 149 |
| Lampiran 5 | Hasil Uji Reliabilitas | 156 |
| Lampiran 6 | Uji Asumsi Klasik | 157 |