

PERSETUJUAN PEMBIMBING

PENGARUH HARGA, KUALITAS MAKANAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
RUMAH MAKAN KAMPUNG ARNUM
KABUPATEN SIDRAP

NUR AISYAH DJAMALUDDIN
220 200 020

Berdasarkan SK Penetapan Pembimbing Nomor :
587/KEP/III.3.AU/B/1445H/2023M Telah di Pertahankan dihadapan Tim Penguji
Pada Tanggal 22 November 2023 dan telah diperbaiki

PEMBIMBING I

Dr. Abdul Azis, SE., M.Ak
NBM : 848 994

PEMBIMBING II

Jumriani, SE., M.Si
NBM : 878 172

Mengetahui :

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Parepare
Dekan,

Dr. Syarifuddin Yusuf, M.Si
NBM : 784 726

Program Studi Akuntansi

Hasdiana, SE., M.Ak
NBM : 1213 431

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

**PENGARUH HARGA, KUALITAS MAKANAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
RUMAH MAKAN KAMPUNG ARNUM
KABUPATEN SIDRAP**

NUR AISYAH DJAMALUDDIN
220 200 020

Berdasarkan SK Penetapan Penguji Nomor:
321/KEP/III.3.AU/FEB/1446H/2024M Telah diujikan Pada Tanggal 15 Agustus
2024 dan dinyatakan memenuhi syarat

I. PANITIA UJIAN

1	Ketua Pelaksana	Hasdiana, SE., M.Ak	
2	Sekretaris Pelaksana	Fatimah, SE., M.Si, CTA., ACPA	

II. PENGUJI

1	Ketua Penguji	Dr. Abdul Azis, SE., M.Ak	
2	Anggota Penguji	Jumriani, SE., M.Si	
3	Anggota Penguji	Hasdiana, SE., M.Ak	
4	Anggota Penguji	Yusran Bachtiar, SE., M.Ak	

Mengesahkan :
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Parepare
Dekan,


Dr. Syarifuddin Yusuf, M.Si
NBM : 784 726

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda – tangan dibawah ini:

NAMA : Nur Aisyah Djamaluddin

NIM : 220 200 020

JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Harga, Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Kampung Arnum Kabupaten Sidrap.

Dosen Pembimbing : 1. Dr. Abdul Azis, SE., M.Ak

2. Jumriani, SE., M.Si

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul tersebut diatas, saya tulis sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare yang seluruhnya adalah hasil karya saya sendiri.

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

Apabila kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiasi tertentu, saya bersedia menerima sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Parepare, 19 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan




Nur Aisyah Djamaluddin
NIM. 220 200 020

ABSTRAK

NUR AISYAH DJAMALUDDIN, 2024, dengan judul penelitian “Pengaruh Harga, Kualitas Makanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Kampung Arnum Kabupaten Sidrap” Pembimbing 1 bapak Dr. Abdul Azis, SE., M.Ak. dan pembimbing 2 ibu Jumriani, SE., M.Si. Skripsi Program Studi Akuntansi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare (UMPAR).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui harga, kualitas makanan, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan kampung arnum kabupaten sidrap. Adapun Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang responden yang terlibat dalam kepuasan pelanggan . Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji hipotesis. Namun di rumah makan kampung arnum di kabupaten sidrap dimana harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, untuk kualitas makanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan Harga, kualitas makanan dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Kampung Arnum.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Makanan, Kualitas pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

NUR AISYAH DJAMALUDDIN, 2024, with the research title "The Effect of Price, Food Quality and Service Quality on Customer Satisfaction at Kampung Arnum Restaurant, Sidrap Regency" Supervisor 1 Mr. Dr. Abdul Azis, SE., M.Ak. and supervisor 2 Mrs. Jumriani, SE., M.Si. Thesis Management Accounting Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Parepare (UMPAR).

This study aims to determine the price, food quality, service quality effect on customer satisfaction at the Arnum village restaurant in Sidrap Regency. The data collection technique used in this research is a questionnaire. The sample in this study amounted to 100 respondents involved in customer satisfaction. The data analysis technique in this study uses validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression analysis, hypothesis testing. However, at the Arnum village restaurant in Sidrap district where price has no significant effect on customer satisfaction, food quality has a significant effect on customer satisfaction, while service quality has a significant effect on customer satisfaction and price, food quality and service quality simultaneously have a significant effect on customer satisfaction at Kampung Arnum Restaurant.

Keywords: Price, Food Quality, Service Quality and Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatulahi Wabarakatuh

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Harga, Kualitas Makanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Kampung Arnum Kabupaten Sidrap”**.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan berupa bimbingan, saran maupun dorongan moral dan materi dalam proses penyusunan skripsi ini sehingga penulis mampu menyelesaikannya. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dan setulus-tulusnya kepada orang tua saya ayahanda Zainuddin Paleng dan ibu almh Husnadika yang memberikan kasih sayang, bimbingan, doa sehingga penulis mendapat kemudahan dalam menyelesaikan studi di Universitas Muhammadiyah Parepare dan penghargaan yang tulus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Jamaluddin Ahmad, S. Sos., M. Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Parepare.
2. Bapak Dr. Syarifuddin Yusuf M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare.
3. Ibu Hasdiana, SE., M.Ak selaku Ketua Program studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare.
4. Bapak Dr. Abdul Azis, SE., M.Ak. selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan saran-saran hingga akhir penulisan skripsi ini.

5. Ibu Jumriani, SE., M.Si selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan petunjuk dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak, Ibu pimpinan beserta para staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare.
7. Semua pihak yang tidak saya sebutkan satu persatu yang mana telah membantu dalam terselesaikannya skripsi ini.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga Allah SWT. Selalu melimpahkan karunia-Nya dan membalas semua amal baik dan pengorbanan yang telah diberikannya dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Parepare, 12 Juli 2024

Nur Aisyah Djamaluddin

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL BELAKANG.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Kajian Teori.....	9
B. Penelitian Terdahulu	21
C. Kerangka Konseptual.....	24
D. Hipotesis	24

BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Jenis Penelitian	26
B. Tempat dan Waktu Penelitian	26
C. Populasi dan Sampel	27
D. Definisi Operasional Variabel.....	28
E. Jenis dan Sumber Data.....	30
F. Teknik Pengumpulan Data.....	31
G. Teknik Analisis Data.....	31
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	38
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	38
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A. Hasil Penelitian.....	41
B. Pembahasan	58
BAB VI PENUTUP	66
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN	72

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 5. 1 Profil Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 5. 2 Profil Berdasarkan masa kerja	42
Tabel 5. 3 Hasil Uji Validitas	44
Tabel 5. 4 Hasil Uji reliability Variabel	46
Tabel 5. 5 Kolmogrov-Smirnov Test.....	47
Tabel 5. 6 Hasil Uji Multikolinearitas	49
Tabel 5. 7 Autokorelasi	50
Tabel 5. 8 Anova	52
Tabel 5. 9 Hasil coefficient Regresi Linier Berganda.....	53
Tabel 5. 10 Uji determinan r square	55
Tabel 5. 11 Uji Parsial (uji-t).....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	24
Gambar 5. 1 Grafik Scatterplot Uji Normalitas	48
Gambar 5. 2 Hasil Uji Heterosdisitas	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Pertanyaan Kusioner	73
Lampiran 2 Data Kusioner	81
Lampiran 3 Data Output SPSS	93
Lampiran 4 Pengantar Penelitian	99
Lampiran 5 Permohonan Izin Penelitian	100
Lampiran 6 Surat Keterangan Izin Meneliti	101
Lampiran 7 Surat Keterangan Telah Meneliti	102
Lampiran 8 Surat Keterangan Publish Jurnal	103
Lampiran 9 Buku Kontrol	104
Lampiran 10 Lembar Konsultasi bimbingan Proposal	105
Lampiran 11 Lembar Konsultasi Seminar Hasil	107
Lampiran 12 Lembar Konsultasi Skripsi	109
Lampiran 13 Berita Acara Seminar Proposal	111
Lampiran 18 Berita Acara Seminar Hasil	115
Lampiran 14 Lembar Persetujuan Perbaikan Proposal	119
Lampiran 15 Lembar Persetujuan Perbaikan Hasil	120
Lampiran 16 Lembar Persetujuan Perbaikan Skripsi	121
Lampiran 17 Surat Keterangan Pembimbing	122
Lampiran 19 Surat Izin Usaha	127
Lampiran 20 Catatan Keuangan	132
Lampiran 21 Hasil Uji Plagiasi	133