

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN DK26**

**(Studi kasus pada konsumen restoran DK26)**



**Oleh :**

**ANANTA ILHAM RAMADHAN**

**NPM : 19.1.02.11901**

**PROGRAM STUDI : S1 MANAJEMEN**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2023**

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN DK26**

**(Studi kasus pada konsumen restoran DK26)**



**Oleh :**

**ANANTA ILHAM RAMADHAN**

**NPM : 19.1.02.11901**

**Program Studi : S1 MANAJEMEN**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2023**

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN DK26**

**(Studi kasus pada konsumen restoran DK26)**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh**

**Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi : Manajemen**

**Konsentrasi : Pemasaran**

**Oleh:**

**ANANTA ILHAM RAMADHAN**

**NPM : 19.1.02.11901**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**STIESIA SURABAYA**

**2023**

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN DK26**

**(Studi kasus pada konsumen restoran DK26)**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh:**

**ANANTA ILHAM RAMADHAN**

**NPM : 19.1.02.11901**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji**

**Pada tanggal : 8 juli 2023**

**Susunan Tim Penguji:**

**Ketua : Dr. Djawoto, S.E., M.M.**

**Anggota : 1. Dr. Yayah Atmajawati, S.E., M.Si.**

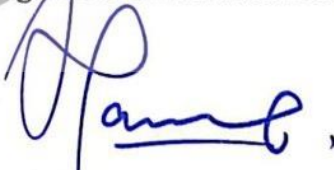
**2. Okto Aditya Suryawirawan, S.M., M.S.M**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima**

**Dosen Pembimbing,**

**Ketua Program Studi S1 Akuntansi,**

  
**Dr. Djawoto, S.E., M.M.**

  
**Dr. Suwitho, M.Si.**

**Ketua STIESIA**  
  
  
**Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

**NAMA : ANANTA ILHAM RAMADHAN**

**NPM : 19.1.02.11901**

menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

### **PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RESTORAN DK26**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 8 Juli 2023, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 8 juli 2023

Yang membuat pernyataan,

  
**Ananta Ilham Ramadhan**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Ananta Ilham Ramadhan  
NPM : 19.1.02.11901  
Program Studi : Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya / 16 Desember 1999  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak Ke : 2 (Dua) / 2 (Dua)  
Alamat Rumah : Jl Dupak Bangun Rejo 2 RSS Blok E/144  
Status : Mahasiswa

### B. ORANG TUA

Nama : Mampuri  
Alamat Rumah/Telepon : Jl Dupak Bangun Rejo 2 RSS Blok E/144  
08818497263  
Alamat Kantor/Telepon : -  
Pekerjaan/Jabatan : Sopir

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Dupak 5 Surabaya Tahun 2012
2. Tamat SLTP di SMP Negeri 7 Surabaya Tahun 2015
3. Tamat SLTA di SMK Negeri 8 Surabaya Tahun 2018
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VIII	2019-2023	

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
2018-2021	Freelance Make Up		Perias
2015-2023	Freelance Photographer		Photographer

Dibuat dengan sebenarnya,



Ananta Ilham Ramadhan

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum. Wr.Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya yang senantiasa memberikan kemudahan, kemampuan, kekuatan, dan pertolongan yang tidak terhingga kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN DK26”**. Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat penyelesaian program pendidikan Sarjana Strata Satu Jurusan Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penyelesaian skripsi ini kiranya tidak akan berjalan lancar bila tanpa bantuan maupun dukungan dari berbagai pihak baik secara material maupun spiritual. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Djawoto, S.E., M.M.. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.




4. Dr. Suhermin, S.E., M.M. selaku dosen wali SM7 yang telah memberikan arahan dan dorongan kepada penulis, sehingga penulis dapat menempuh pendidikan selama dibangku kuliah dengan baik.
5. Pihak Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan penelitian serta memberikan informasi yang diperlukan sehingga penyusunan skripsi dapat terselesaikan.
6. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu dalam menyusun skripsi ini melalui perkuliahan.
7. Ibu Suling Yuliati dan Bapak Mampuri selaku orang tua penulis serta Sandra Dhea Marsha Chikita dan Krisna Arya Amandita selaku kakak dan adik penulis, dan seluruh keluarga tercinta yang selalu mendoakan yang terbaik untuk penulis.
8. Sahabat dan teman rasa keluarga penulis, Dina Luthfiana, Galih Wijayanti, Selvi Alifia Putri, Calista Maharani Satriawan, Sebrina Anggraeni, Eka Ayu Indah Lestari, M Daffa Azzaria Putra, I Made Dwiky H, Andini Salsa, Luthvi Tya Mariadi, Nafisa Aunillah C, Ita Rahmadini, Syahdinar Rafli, Reza Dharmawan, Rizky Agung, M Algessa Pratama, Rahma Anissa P, Artha Dita A, Nurulita Febriyanti, Nadia Savira P, Indah Sari P, Achsa Nuva K, Mayang Putri N, Diah Larasati, dan Rizky Rizaldy yang telah memberikan dukungan, semangat, motivasi, nasihat, dan selalu menemani selama proses penyusunan skripsi ini.



9. Seluruh teman-teman satu kelas penulis SM 7 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih telah menemani penulis selama studi di STIESIA Surabaya dan memberikan semangat serta dukungannya.
10. Teman seperbimbingan penulis yang membantu dan mensupport penulis dalam mengerjakan skripsi ini Terry Sasmita, Arung Badarsyah, Dinanty Indah Nurcahyani, Dhiza Rahmadini, dan Amel terimakasih untuk waktunya selama ini
11. Kakak-Kakak yang sudah membantu penulis untuk bisa mendapatkan data di PT Hikmah Sejahtera RR Dwitha Paramitha Dan Arsita Desi Nurlaeli. Terima kasih atas dukungan dan motivasinya selama ini Dalam penyusunan skripsi ini,
- penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna sekalipun telah dilakukan dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar dapat menyempurnakan skripsi ini. Sebagai akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat menambah wawasan pengetahuan dan bermanfaat bagi semua pihak. Wassalamu'alaikum. Wr.Wb.

Surabaya, 8 juli 2023



**Ananta Hham Ramadhan**

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI .....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumus Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
<b>BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>8</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	8
2.1.1 Harga .....	8
2.1.2 Promosi .....	11
2.1.3 Kualitas Pelayanan .....	14
2.1.4 Kepuasan Konsumen.....	15
2.2 Penelitian Terdahulu .....	17
2.3 Rerangka Konseptual .....	20
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	21
2.4.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	21
2.4.2 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen .....	22
2.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.	23

<b>BAB 3 : METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian .....	24
3.1.1 Jenis Penelitian.....	24
3.1.2 Anggota Populasi Penelitian .....	24
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	25
3.2.1 Penentuan Jumlah Anggota.....	26
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	26
3.3.1 Jenis Data dan Sumber Data .....	26
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	27
3.4.1 Variabel Penelitian .....	27
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	28
3.5 Teknik Analisis Data.....	29
3.5.1 Uji Instrumen Penelitian .....	30
3.5.2 Metode Regresi Linier Berganda .....	31
3.5.3 Uji Asumsi Klasik .....	32
3.5.4 Uji Kelayakan Model Regresi.....	34
3.5.4 Pengujian Hipotesis.....	35
<b>BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>36</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	36
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	36
4.1.2 Deskriptif Hasil Penelitian.....	37
4.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	39
4.2.1 Deskriptif Variabel Harga .....	39
4.2.2 Deskriptif Variabel Promosi .....	41
4.2.3 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan .....	43
4.2.4 Deskriptif Variabel Konsumen .....	46
4.2.5 Uji Instrumen Penelitian .....	48
4.3 Analisis Data .....	51
4.3.1 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	51
4.3.2 Uji Asumsi Klasik .....	53
4.3.3 Uji Kelayakan Model .....	58
4.3.4 Uji Hipotesis.....	60
4.4 Pembahasan.....	61

4.4.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	61
4.4.2 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen .....	62
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen..	63
<b>BAB 5 : PENUTUP .....</b>	<b>64</b>
5.1 Simpulan.....	64
5.2 Keterbatasan .....	65
5.3 Saran.....	65
JADWAL PENELITIAN.....	67
DAFTAR PUSTAKA .....	68
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	70



## DAFTAR TABEL

### Tabel

1. Kepuasan Konsumen Restoran DK26.....	3
2. Maping Penelitian Terdahulu.....	17
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	36
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	37
6. Kelas Interval .....	38
7. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga .....	39
8. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Promosi.....	41
9. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan .....	43
10. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen .....	45
11. Hasil Uji Validitas dengan R Tabel (0,30).....	48
12. Hasil Uji Reliabilitas.....	49
13. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	50
14. Hasil Uji <i>Sample Kolmogorov Smirnov</i> .....	54
15. Hasil Uji Multikolinearitas.....	55
16. Hasil Uji F.....	57
17. Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ) .....	58
18. Hasil Pengujian Hipotesis (Uji t) .....	59

## DAFTAR GAMBAR

### Gambar

1. Rerangka Konseptual .....19
2. Grafik Normalitas *Probability Plot*.....53
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Grafik *Scatter Plot*.....56



## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

1. Kuisisioner Penelitian.....	69
2. Tabulasi Data .....	74
3. Deskriptif Responden.....	79
4. Hasil Uji Validitas.....	86
5. Hasil Uji Reliabilitas .....	90
6. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	92
7. <i>Kolmogorov Smirnov</i> .....	93
8. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	94
9. Hasil Uji F.....	94
10. Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ) .....	95
11. Hasil Uji t.....	95





## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Restoran DK26.

Jenis penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian yang bersifat deskriptif analisis dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian ini berjumlah 100 responden yang melakukan pembelian di restoran DK26 yang diambil menggunakan teknik *metode accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis data dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dengan alat bantu aplikasi SPSS (Statistical Product and Service Solution). Pengujian instrument menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik menggunakan uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas, uji kelayakan model menggunakan uji f, koefisien determinasi berganda dan uji hipotesis menggunakan uji t.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada restoran DK26. Demikian pula variabel promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen restoran DK26. Serupa juga dengan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen restoran DK26.

**Kata kunci:** Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

## **ABSTRACT**

*This research aimed to analyze the effect of price, promotion, and service quality on the customers at Restaurant DK 26.*

*The research was descriptive-quantitative. Moreover, quantitative approach. The research sample was 100 respondents purchasing at DK 26 restaurant with an accidental sampling method technique. The research data collection used questionnaires. Furthermore, the research data analysis method used multiple linear regression analysis with SPSS (Statistical Product and Service Solution) application. The instrument examination used a validity test and reliability, a classic assumption test used a normality test, a multicollinearity test, and heteroscedasticity test, a model feasibility test with an *f* test, and a multiple determination coefficient and hypothesis test with a *t*-test.*

*The research result showed that the price variable had a positive and significant effect on the customers' satisfaction at DK 26 restaurant. Therefore, the variable of promotion had a positive and significant effect on the customers' satisfaction of DK26 restaurant. similar to the service quality variable had a positive and significant effect on the customers' satisfaction DK26 restaurant.*

**Keywords:** *Price, Promotion, Service Quality, Customers' Satisfaction.*

I certify that this translation is true and accurate, Prepared by a professional translator. This translation is provided on this day

8/6/23

M. Faisol, S.Pd., M.Pd.

STIESIA Language Center  
Mendur Pumpungan, Kabupaten Mendur, Indonesia