

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN RICHEESE FACTORY PRABUMULIH**



**Skripsi**

**Nama : Ragil Johanis**  
**NIM 212018348**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**2022**

**Skripsi**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN RICHEESE FACTORY PRABUMULIH**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



**Nama : Ragil Johanis  
NIM : 212018348**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
2022**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ragil Johanis  
NIM : 212018348  
Konsentrasi : Pemasaran  
Judul Metodologi Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Richeese Factory Prabumulih

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan ssesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, 21 Mei 2021



Ragil Johanis  
NIM 212018348

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Palembang

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap  
Kepuasan Pelanggan Richeese Factory Prabumulih

Nama : Ragil Johanis  
NIM : 212018348  
Fakultas : Ekonomi  
Prodi : Manajemen  
Konsentrasi : Pemasaran

Diterima dan Disahkan  
Pada Tanggal

Pembimbing I,

Pembimbing II



Dr. Maftuhah Nurrahmi, S.E., M.Si

Nadia Afrilliana, S.E., M.Si

NIDN.0216957001

NIDN.0219048301

Mengetahui,  
Dekan  
u.b. Ketua Program Studi Manajemen



  
Dr. Zulcha Trihandayani, S.E., M.Si  
NIDN: 0229057501

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO:**

1. “Dan hendaklah di antara kamu ada segolongan orang yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh (berbuat) yang makruf, dan mencegah dari yangmungkar. Dan mereka itulah orang-orang yang beruntung” (Q.S. Ali ‘Imran:104)
2. “Tidak Perlu Khawatir Dengan Masa Depan, Sebab Setiap Orang Memiliki Waktunya Masing-Masing” (Penulis)

### **PERSEMBAHAN:**

Kupersembahkan Skripsi ini Kepada:

1. Kedua orang tua saya, Ayah Joni dan Ibu Niswaini
2. Kepada kakak saya ( Nini Angraini)
3. Almamater Universitas Muhammadiyah Palembang



## PRAKATA

*Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wa Barokatuh.*

Alhamdulillahrabbi'l'alamin, puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat, hidayat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Richeese Factory Prabumulih”** dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi ini adalah menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada kedua orang tuaku tercinta telah merawat, mendidik, mendo'akan dan memberikan dorongan semangat kepadapenulis dengan penuh cinta dan kasih sayang.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis sangat menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan, hal ini mengingat keterbatasan yang dimiliki penulis, baik dari segi ilmu ataupun pengalaman. Selesaiannya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dorongan serta motivasi dari beberapa pihak, maka dengan kesempatan yang didapat penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.

2. Bapak Yudha Mahrom DS, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Dr. Zaleha Tri Handayani, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Dr. Maftuhah Nurrahmi, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah banyak membantu dan membimbing dalam penyusunan skripsi saya yang telah membimbing saya dalam penyelesaian skripsi saya dengan penuh kesabaran menghadapi saya.
5. Ibu Nadia Afrilliana, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah banyak membantu dan membimbing dalam penyusunan skripsi saya yang telah membimbing saya dalam penyelesaian skripsi saya dengan penuh kesabaran menghadapi saya.
6. Bapak Edy Liswani, S.E., M.Si sebagai dosen pembimbing akademik saya yang memotivasi dan memberikan dukungan kepada saya.
7. Bapak dan Ibu dosen pengajar serta seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
8. Keluarga tercinta, terutama kedua orang tua dan ayuk serta kakak ku yang selalu mendoakan dan terimakasih atas segala yang telah diberikan kepada saya dan tak lupa juga untuk keluarga besarku yang telah memberikan semangat dan doa untuk kelancaran skripsiku.
9. Kepada seluruh teman-teman seperjuangan angkatan 2018 yang telah memberikan do'a serta dukungan.

10. Kepada teman-teman seperjuangan (Aldi, Sale, Ilhan, Tri, Puput, rey, dian, jaman)

Semua pihak yang telah ikut membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, akan tetapi semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

***Billahi Fii Sabiilil Haq, Fastabikul Khairot Wassalamu'alaykum Warohmatullahi Wa Barokatuh.***

Palembang, Juli 2022

Ragil Johanis  
NIM 212018348

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Sampul Luar .....</b>	<b>i</b>
<b>Halaman Judul .....</b>	<b>ii</b>
<b>Halaman Pernyataan Bebas Plagiat.....</b>	<b>iii</b>
<b>Halaman Pengesahan Skripsi .....</b>	<b>iv</b>
<b>Halaman Moto Dan Persembahan .....</b>	<b>v</b>
<b>Halaman Prakata.....</b>	<b>vi</b>
<b>Halaman Daftar Isi.....</b>	<b>ix</b>
<b>Halaman Daftar Tabel.....</b>	<b>xi</b>
<b>Halaman Daftar Gambar.....</b>	<b>xii</b>
<b>Halaman Lampiran.....</b>	<b>xiii</b>
<b>Abstrak.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN</b>	
<b>HIPOTESIS.....</b>	<b>11</b>
A. Landasan Teori.....	11
B. Kerangka Pemikiran.....	21
C. Hipotesis.....	22

### **BAB III. METODOLOGI PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian.....	23
B. Lokasi Penelitian.....	24
C. Operasional Variabel .....	25
D. Populasi Dan Sampling.....	26
E. Data Yang Diperlukan.....	28
F. Metode Pengumpulan Data.....	28
G. Analisis Data Dan Teknik Analisis .....	29
H. Jadwal Penelitian.....	37
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>38</b>

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Data Pendapatan Richeese Factory .....	6
Tabel II.1 Pendapat Pelanggan Terhadap Richees Factory .....	7
Tabel III.1 Operasionalisasi Variabel .....	28
Tabel IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	43
Tabel IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	44
Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan .....	45
Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	46
Tabel IV.6 Hasil Uji Validitas Harga .....	46
Tabel IV.7 Hasil Uji Relibilitas .....	47
Tabel IV.8 Variabel Kepuasan Pelanggan(Y) .....	48
Tabel IV.9 Variabel Kualitas Pelayanan(X1) .....	51
Tabel IV.10 Variabel Harga (X2) .....	54
Tabel IV.11 Regresi Linier Berganda .....	56
Tabel IV.12 Hasil Uji F .....	58
Tabel IV.13 Hasil Uji T .....	58
Tabel IV.14 Hasil Koefisien Determinasi .....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran .....	24
--------------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Jadwal Penelitian.....	69
Lampiran 2. Kuisisioner Penelitian .....	70
Lampiran 3. Uji Validitas dan Realibitas.....	72
Lampiran 4. Uji Regresi Linier Berganda, Uji F dan Uji t .....	75
Lampiran 5. Tabel Distribusi F.....	76
Lampiran 6. Tabel Distribusi t.....	77
Lampiran 7. Tabel Distribusi R .....	78
Lampiran 8. Biodata Penulis.....	79
Lampiran 9. Plagiarisme.....	
Lampiran10. Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi.....	

## ABSTRAK

**Ragil Johanis/212018348/2022/Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Richeese Factory Prabumulih.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga secara simultan dan parsial terhadap Kepuasan Pelanggan Richeese Factory Prabumulih. Penelitian ini menggunakan 100 sampel, teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *nonprobability* sampling dengan cara *insidental sampling*. Jenis penelitian yang digunakan asosiatif, data yang digunakan merupakan data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis Regresi Linier Berganda, Uji F, Uji t dan Koefisien Determinasi. Hasil analisis Regresi Linier Berganda variabel Kualitas Pelayanan dan Harga mempunyai koefisien regresi positif berarti bahwa Kualitas Pelayanan dan Harga mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil analisis uji F yang dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Richeese Factory Prabumulih, Hasil uji Hipotesis t secara parsial menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Analisis Koefisien Determinasi menunjukkan bahwa 48,2% perubahan terhadap kepuasan pelanggan disebabkan oleh besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penelitian, sedangkan sisanya 51,8% disebabkan oleh variabel lain yang tidak ada didalam penelitian ini.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan**

## **ABSTRAK**

**Ragil Johanis/212018348/2022/The Influence of Service Quality and Price on Customer Satisfaction at Richeese Factory Prabumulih.**

This study aims to determine the effect of Service Quality and Price simultaneously and partially on Richeese Factory Prabumulih Customer Satisfaction. This study used 100 samples, the sampling technique used non-probability sampling technique by means of incidental sampling. The type of research used is associative, the data used is primary data. The data collection technique used is a questionnaire. The analysis technique used is Multiple Linear Regression analysis, F test, t test and Coefficient of Determination. The results of the Multiple Linear Regression analysis of Service Quality and Price variables have a positive regression coefficient meaning that Service Quality and Price have a positive influence on customer satisfaction. The results of the analysis of the F test conducted indicate that there is a significant effect of Service Quality and Price on Customer Satisfaction at Richeese Factory Prabumulih. The results of the partial t hypothesis test indicate that Service Quality and Price have a significant effect on customer satisfaction. The coefficient of determination analysis shows that 48.2% of changes in customer satisfaction are caused by the large contribution of the independent variables to the dependent variable in the study, while the remaining 51.8% is caused by other variables not included in this study.

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

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Di era globalisasi saat ini perkembangan dunia usaha dan bisnis tumbuh dengan pesat, menyisakan peluang dan juga tantangan. Hal ini diikuti dengan pola hidup manusia yang bergerak dengan cepat. Manusia dituntut untuk bergerak cepat dan proaktif. Hal inilah yang menyebabkan manusia menginginkan sesuatu barang, bahkan makanan dengan cepat atau instant. Sehingga tidak heran lagi apabila manusia pada jaman sekarang lebih menyukai makanan cepat saji (fast food).

Setiap perusahaan dituntut untuk menciptakan strategi bersaing yang baik dan terpadu karena persaingan adalah kunci dari keberhasilan atau kegagalan suatu perusahaan. Meningkatnya intensitas persaingan dari pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing. Dengan demikian, hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar.

Pemasaran adalah fungsi organisasi dan serangkaian proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan dan memberikan nilai kepada pelanggan untuk mengelola hubungan pelanggan dengan cara yang menguntungkan organisasi dan pihak-pihak yang berkepentingan terhadap organisasi.

Pemasaran adalah suatu proses dan manajerial yang membuat individu atau kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan dan mempertukarkan produk yang bernilai kepada pihak lain atau segala kegiatan yang menyangkut penyampaian produk atau jasa mulai dari produsen sampai konsumen. (Agustina Shinta (2018:1))

Salah satu hal terpenting dalam dunia bisnis adalah konsep kepuasan pelanggan yang digunakan untuk menarik konsumen. Sudah menjadi keharusan perusahaan melakukan kualitas pelayanan yang terbaik supaya mampu bertahan dan tetap menjadi kepercayaan pelanggan. Terciptanya Kepuasan Pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara Perusahaan dan Pelanggan menjadi harmonis, Pelanggan akan melakukan pembelian ulang hingga terciptanya loyalitas Pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan Perusahaan.

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap produk atau jasa yang sudah dibelinya setelah membandingkan antara kualitas pelayanan dengan harapan yang dirasakan oleh pelanggan. (Fandy Tjiptono dalam Yesi Luvitasari (2020:135))

Kepuasan pelanggan ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen ketika melakukan pembelian suatu barang atau jasa adalah kebutuhan dan keinginan yang dirasakan oleh konsumen tersebut pada saat melakukan pembelian suatu barang atau jasa, pengalaman masa lalu ketika

mengonsumsi barang atau jasa tersebut serta pengalaman teman-teman yang telah mengonsumsi barang atau jasa tersebut dan periklanan.

Kualitas merupakan salah satu indikator penting bagi perusahaan untuk dapat eksis ditengah ketatnya pesaing industri. Kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan.

Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan konsumen baik dari produk maupun jasa yang diharapkan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen.( Fandy Tjiptono dalam Heni Roheni (2018:314))

Dalam proses jual beli harga menjadi salah satu bagian terpenting, karna harga adalah alat tukar dalam transaksi. Harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang sifatnya fleksibel dimana setiap saat dapat berubah-ubah. Harga adalah sejumlah uang yang harus dibayar oleh konsumen untuk mendapatkan produk (Ginting dalam Meithiana (2019:39)).

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan dan harga. Para karyawan Richeese Factory Prabumulih harus dapat memberikan pelayanan yang memuaskan agar pelanggan merasa tertarik dan senang untuk berkunjung ke Richeese Factory Prabumulih tersebut. Pelayanan yang cepat dan penampilan yang ramah sangat memungkinkan pelanggan akan tertarik untuk kembali dan menginformasikannya kepada orang lain

Dimensi Kualitas Pelayanan atau lima indikator yang harus dipenuhi yaitu adalah Bukti Fisik, penampilan fisik layanan perusahaan, seperti penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, kebersihan, kerapian dan media komunikasi. Empati, kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Keandalan, kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Cepat tanggap, daya tanggap perusahaan dalam memberi layanan bagi pelanggan dan memberikan jasa dengan sigap dan cepat dalam melayani menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan, kemampuan perusahaan memberi jaminan pelayanan yang merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan (Menurut Kotler dalam Meithiana (2019:66)).

Salah satu perusahaan restoran cepat saji Richeese Factory adalah sebuah jaringan rumah makan siap saji asal Indonesia dengan menu utama

ayam goreng dan keju yang dimiliki oleh PT Richeese Kuliner Indonesia. Anak usaha kaldu sari nabati. Richeese Factory membuka gerai pertamanya di pusat perbelanjaan Paris Van Java Bandung, pada 8 Februari 2011, hingga sekarang 162 gerai yang tersebar di wilayah Indonesia. Menu yang disajikan Richeese Factory adalah olahan ayam goreng tepung yang disajikan dengan saus keju. Selain itu restoran ini juga menyajikan olahan daging dan sayap ayam yang dibalut dengan saus beku pedas dengan tingkat kepedasan yang berbeda-beda, saat ini ayam goreng Richeese Factory tersedia dalam tiga varian Rasa: Ricken, Hot & Spicy Chicken dan Fire Chicken.

PT. Richeese Factory sendiri baru memiliki 1 gerai yang berada di kota Prabumulih, dimana yang beralamat di Jalan Sudirman Kelurahan Muara Dua Kecamatan Prabumulih Timur Kota Prabumulih, Sumatera Selatan 30121, Indonesia yang diresmikan pada tanggal 17 Oktober 2019. Dari hasil observasi pada PT Richeese Factory Prabumulih, perlu menerapkan budaya organisasi yang menjadi pedoman perusahaan yang harus dijalankan setiap karyawan.

Berikut adalah data pendapatan Richeese Factory Prabumulih pada tahun 2021-2022:

**Tabel 1.1**  
**Data Pendapatan Richeese Factory 2021-2022**

<b>Tahun</b>	<b>Bulan</b>	<b>Pendapatan Per/Bulan</b>	<b>Keterangan</b>
2021	Februari	Rp. 56.000.000	
2021	Maret	Rp. 65.500.000	(+) Rp. 9.000.000
2021	April	Rp. 62.000.000	(-) Rp. 3.500.000
2021	Mei	Rp. 82.000.000	(+) Rp. 20.000.000
2021	Juni	Rp. 70.000.000	(-) Rp.12.000.000
2021	Juli	Rp. 50.500.000	(-) Rp. 19.500.000
2021	Agustus	Rp. 50.200.000	(-) Rp. 300.000
2021	September	Rp. 69.400.000	(+) Rp. 19.200.000
2021	Oktober	Rp. 70.500.000	(+) Rp. 1.100.000
2021	November	Rp. 66.000.000	(-) Rp. 4.500.000
2021	Desember	Rp. 93.000.000	(+) Rp. 27.000.000
2022	Januari	Rp. 88.000.000	(-) Rp. 5.000.000
2022	Februari	Rp. 60.500.000	(-) Rp. 27.500.000

Sumber: Manajer Richeese Factory Prabumulih 2021-2022

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas, dapat dilihat bahwa pendapatan di Richeese Factory Prabumulih tidak tetap dan cenderung mengalami penurunan. Penurunan terjadi selama dua bulan terakhir ini, dan penurunan pendapatan yang sangat drastis terjadi pada bulan Febuari 2022 yaitu sebesar Rp.27.500.000,-. Peningkatan pendapatan tertinggi terjadi pada bulan Desember 2021 sebesar Rp. 27.000.000,-. dan berikutadalah hasil wawancara yang dilakukan kepada 30 responden di Richeese Factory Prabumulih.

Tabel I.2

**Hasil Pra Riset Pendapat Pelanggan Terhadap Richeese  
Factory prabumulih**

No	Daftar Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju
<b>Kepuasan Pelanggan</b>			
1.	Layanan Richeese Factory Prabumulih tidak sesuai dengan yang di harapkan	17	13
2.	Saya tidak merasa puas sehingga tidak akan berkunjung Kembali Richeese Factory Prabumulih	16	14
3.	Saya tidak merasa puas sehingga tidak akan merekomendasikan Richeese Factory Prabumulih	18	12
<b>Harga</b>			
4.	Harga Richeese Factory Prabumulih tidak sesuai dengan kualitas produk	10	20
5.	Harga Richeese Factory Prabumulih tidak terjangkau oleh konsumen	16	14
6.	Harga Dapat Mempengaruhi Konsumen Dalam Mengambil Keputusan	17	13
<b>Kualitas Pelayanan</b>			
7.	Karyawan Tidak berpenampilan bersih dan rapi	13	17
8.	Karyawan Tidak mampu membantu pelanggan yang kebingungan memilih menu	17	13
9.	Karyawan Richeese Factory Prabumulih Tidak Sigap Dalam Melayani Pelanggan	14	16

Sumber : wawancara prariset di Richeese Factory Prabumulih, 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

Pernyataan Layanan Richeese Factory Prabumulih tidak sesuai dengan yang diharapkan ada 17 responden menyatakan setuju dan 13 responden tidak setuju, dan pada saya tidak merasa puas sehingga tidak akan berkunjung kembali Richeese Factory Prabumulih ada 16 responden menyatakan setuju dan ada 14 menyatakan tidak setuju, dan pada saya tidak merasa puas sehingga tidak akan merekomendasikan Richeese Factory Prabumulih ada 18 responden menyatakan setuju dan ada 12 menyatakan

tidak setuju.

Pernyataan Harga Richeese Factory Prabumulih tidak sesuai dengan kualitas produk ada 10 Responden menyatakan setuju dan 20 responden menyatakan tidak setuju, dan pada Harga Richeese Factory Prabumulih tidak terjangkau oleh konsumen ada 16 responden menyatakan setuju dan ada 14 responden menyatakan tidak setuju, dan pada Harga Dapat Mempengaruhi Konsumen Dalam Mengambil Keputusan ada 17 responden menyatakan setuju dan ada 13 responden menyatakan tidak setuju.

Pernyataan Karyawan berpenampilan bersih dan rapi ada 13 responden menyatakan setuju dan ada 17 responden menyatakan tidak setuju, dan pada Karyawan tidak mampu membantu pelanggan yang kebingungan memilih menu ada 17 responden menyatakan setuju dan ada 13 menyatakan setuju, dan pada Karywan Richeese Factory Prabumulih tidak sigap dalam melayani pelanggan ada 14 responden menyatakan setuju dan ada 16 responden menyatakan tidak setuju.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Richeese Factory Prabumulih”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis jelaskan sebelumnya, maka penulis merumuskan perumusan masalah sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Richeese Factory Prabumulih?
2. Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Richeese Factory Prabumulih?
3. Adakah pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Richeese Factory Prabumulih?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan Pelanggan Richeese Factory Prabumulih
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan Richeese Factory Prabumulih
3. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Richeese Factory Prabumulih

#### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan Tujuan diatas, maka penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya:

1. Bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan bagi penulis dalam memahami ilmu manajemen pemasaran, khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Richeese Factory Prabumulih.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan berguna dan pertimbangan yang bermanfaat bagi pihak terkait untuk lebih mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Richeese Factory Prabumulih.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi refrensi tambahan bagi ilmu pengetahuan, serta dapat menjadikan acuan atau kajian bagi penulisan yang akan datang terhadap topik yang serupa

## DAFTAR PUSTAKA

- Andalusi, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium (Studi Kasus Pada PT. Laborindo Sarana Jakarta). *Fakultas Ekonomi Universitas Pamulang*. Vol.1. No.2.
- Batubara, A & Dkk. (2016). Pengaruh Penetapan Harga dan Promosi terhadap Tingkat Penjualan Tiket pada PSA Mihin Lanka Airlines. *Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma Medan*. Vol. 4. No.1.
- Candrianto. 2021. *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Malang: Literasi Nusantara.
- Indrasari, Meithana. 2019, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Luvitassari, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan xRicheese Factory Cibinong Kabupaten Bogor. *Alumni Program Studi Manajemen STIE Dewantara*. Vol.2. No.2.
- Prasastono, N & Dkk. (2012). Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi. *Dosen Program Studi D3 Perhotelan, Program Diploma Kepariwisata Universitas Stikubank Semarang*. Vol.11. No.2.
- Rizki, D, B. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Burger King Jember. *Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember*.
- Rohaeni, H. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *ASM BSI Bandung*. Vol.2 No.2.
- Susanti, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Coffe RR Pekan Baru. *Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau Pekan Baru*.
- Toleu, M, J & Dkk. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Dosen Jurusan Administrasi Bisnis Universitas Nusa Cendana Kupang*. Vol.5. No.2.
- Tombeng, B, & Dkk. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Raja Oci Manado. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado*. Vol.7. No.1.

- Yulianti. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Kedai Kopi Papa Ong di Kota Makassar. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar*.
- Dedhy, P & Dkk. (2017). Pengaruh Harga Kualitas Produk dan CitraMerek Brand Imager Terhadap Keputusan Pembelian Motor. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman, Samarinda*. Vol 14
- Desy, I, D, L (2017). Pengaruh Citra Merek Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Suka Medan. *Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma*. Vol.5. No.1