

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI RM. *SEAFOOD* AWANG SUNGAI
TANJUNGPINANG**



Skripsi

**Diajukan kepada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri
Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Sarjana Ekonomi (S.E)**

Oleh:

KAMISAHURI YANTIKA
NIM. 212018

**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI SULTAN ABDURRAHMAN
KEPULAUAN RIAU**

2025

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA SEKOLAH
TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI SULTAN
ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
Kampus : Jl. Lintas Barat KM. 19 Ceruk Ijuk Kelurahan Toapaya Asri Bintan,
Toapaya Asri Bintan Telp. 0771-4442607 Fax. 0771-4442610
Website : www.stainkepri.ac.id Email : stainkepri@kemenag.go.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kamisahuri Yantika
NIM : 212018
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Jika di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini ada kesamaan, baik isi, logika, maupun datanya, secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar sarjana yang diperoleh karenanya secara otomatis batal demi hukum.

Bintan, 16 Juni 2025

Yang Menyatakan



Kamisahuri Yantika
Kamisahuri Yantika
NIM. 212018

PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA SEKOLAH
TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI SULTAN
ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
Kampus : Jl. Lintas Barat KM. 19 Ceruk Ijuk Kelurahan Toapaya Asri Bintan,
Toapaya Asri Bintan Telp. 0771-4442607 Fax. 0771-4442610
Website : www.stainkepri.ac.id Email : stainkepri@kemenag.go.id

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RM. SEAFOOD AWANG SUNGAI TANJUNGPINANG**

Nama : Kamisahuri Yantika
Jurusan : -
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
NIM : 212018

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang Panitia Ujian sarjana Prodi Manajemen Bisnis Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau, pada:

Hari : Senin
Tanggal : 21 Juli 2025

Sehingga dapat diterima oleh Prodi Manajemen Bisnis Syariah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

TIM SIDANG SKRIPSI

KETUA

Aulia Rahman, M.E.I
NIDN. 2130078802

SEKRETARIS

Fauziah/Hanum, S.E., M.Ak
NIDN. 2003099401

PENGUJI I

Kamaruzaman, M.M
NIDN. 1008118302

PENGUJI II

Hanafi Yunus, Lc., M.H.I
NIDN. 2009117902

Bintan, 2025
Ketua STAIN Sultan Abdurrahman
Kepulauan Riau

Dr. H. Muhammad Faisal, M.Ag
NIP.19750324 200604 1 005

SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA SEKOLAH
TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI SULTAN
ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
Kampus : Jl. Lintas Barat KM. 19 Ceruk Ijuk Kelurahan Toapaya Asri Bintan,
Toapaya Asri Bintan Telp. 0771-4442607 Fax. 0771-4442610
Website : www.stainkepri.ac.id Email : stainkepri@kemenag.go.id

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth,
Ketua Program Studi Manajemen
Bisnis Syariah
STAIN Sultan Abdurrahman
Kepulauan Riau

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi yang berjudul:

Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di RM. Seafood Awang Tanjungpinang.

Nama : Kamisahuri Yantika

NIM : 212018

Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau untuk diajukan dalam rangka untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bintan, 16 Juni 2025

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. M. Taufiq, M. S. I
NIDN. 2106049101

Raja Hesti Hafitza, S.E, M.M
NIDN. 2127018901

NOTA DINAS PEMBIMBING



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA SEKOLAH
TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI SULTAN
ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU
PROGRAMSTUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
Kampus : Jl. Lintas Barat KM. 19 Ceruk Ijuk Kelurahan Toapaya Asri Bintan,
Toapaya Asri Bintan Telp. 0771-4442607 Fax. 0771-4442610
Website : www.stainkepri.ac.id Email : stainkepri@kemenag.go.id

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth,
Ketua Program Studi Manajemen
Bisnis Syariah
STAIN Sultan Abdurrahman
Kepulauan Riau

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi yang berjudul:

Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di RM. Seafood Awang Tanjungpinang.

Nama : Kamisahuri Yantika

NIM : 212018

Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau untuk diajukan dalam rangka untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bintan, 16 Juni 2025

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. M. Taufiq, M.S.I
NIDN. 2106049101

Raja Hesti Hafriza, S.E, M.M
NIDN. 2127018901

ABSTRAK

Kamisahuri Yantika, 2025, 212018, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di RM. *Seafood* Awang Sungai Tanjungpinang. Pesatnya perkembangan bisnis kuliner khususnya makanan laut (*seafood*) yang menjadi salah satu sektor unggulan di Provinsi Kepulauan Riau. RM. *Seafood* Awang Sungai sebagai salah satu pelaku usaha di sektor ini, menghadapi tantangan dalam mempertahankan kepuasan konsumen di tengah persaingan bisnis yang ketat. Harga dan kualitas pelayanan menjadi dua faktor penting yang diduga mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 85 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan SPSS versi 26 dengan uji instrumen penelitian (uji validitas dan uji reabilitas), dan uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji regresi berganda). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, (2) variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan (3) secara simultan, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,554 yang menunjukkan bahwa 55,4% variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh harga dan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen,

ABSTRACT

Kamisahuri Yantika, 2025, 212018. This study aims to determine the effect of Price and Service Quality on Customer Satisfaction at RM. Seafood Awang Sungai Tanjungpinang. The rapid development of the culinary business, especially seafood, has become one of the leading sectors in the Riau Islands Province. RM. Seafood Awang Sungai, as one of the business actors in this sector, faces challenges in maintaining customer satisfaction amidst intense business competition. Price and service quality are considered two important factors that may influence the level of customer satisfaction. This research is a quantitative study conducted by distributing questionnaires to 85 respondents. Data collection techniques include observation, questionnaires, and documentation. The data obtained were analyzed using SPSS version 26 through research instrument tests (validity and reliability tests) and classical assumption tests (normality, multicollinearity, heteroscedasticity, and multiple regression analysis). The results showed that: (1) the price variable has a positive and significant effect on customer satisfaction, (2) the service quality variable does not have a significant effect on customer satisfaction, and (3) simultaneously, price and service quality significantly affect customer satisfaction. The coefficient of determination (R^2) is 0.554, indicating that 55,4% of customer satisfaction can be explained by price and service quality.

Keywords: *Price, Service Quality, Customer Satisfaction*

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN
KEPUTUSAN BERSAMA
MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
REPUBLIK INDONESIA

Nomor: 158 Tahun 1987

Nomor: 0543b//U/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Tabel 0.1: Tabel Transliterasi Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	<i>Alif</i>	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	<i>Ba</i>	B	Be
ت	<i>Ta</i>	T	Te
ث	<i>Ša</i>	š	es (dengan titik di atas)
ج	<i>Jim</i>	J	Je
ح	<i>Ha</i>	ḥ	ha (dengan titik di bawah)

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
خ	<i>Kha</i>	Kh	ka dan ha
د	<i>Dal</i>	D	De
ذ	<i>Ḍal</i>	Ḍ	Zet (dengan titik di atas)
ر	<i>Ra</i>	R	Er
ز	<i>Zai</i>	Z	Zet
س	<i>Sin</i>	S	Es
ش	<i>Syin</i>	Sy	es dan ye
ص	<i>Ṣad</i>	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	<i>Ḍad</i>	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	<i>Ṭa</i>	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	<i>Ẓa</i>	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	<i>ʿain</i>	ʿ	koma terbalik (di atas)
غ	<i>Gain</i>	G	Ge
ف	<i>Fa</i>	F	Ef
ق	<i>Qaf</i>	Q	Ki
ك	<i>Kaf</i>	K	Ka
ل	<i>Lam</i>	L	El
م	<i>Mim</i>	M	Em
ن	<i>Nun</i>	N	En

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
و	<i>Wau</i>	W	We
هـ	<i>Ha</i>	H	Ha
ء	<i>Hamzah</i>	'	Apostrof
ي	<i>Ya</i>	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tabel 0.2: Tabel Transliterasi Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	<i>Fathah</i>	A	A
ِ	<i>Kasrah</i>	I	I
ُ	<i>Dammah</i>	U	u

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tabel 0.3: Tabel Transliterasi Vokal Rangkap

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ي...َ	Fathah dan ya	Ai	a dan u
و...َ	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala
- سئِلَ suila
- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tabel 0.4: Tabel Transliterasi Maddah

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا...َى...َ	<i>Fathah dan alif</i> atau <i>ya</i>	ā	a dan garis di atas
ى...ِ	<i>Kasrah dan ya</i>	ī	i dan garis di atas
و...ُ	<i>Dammah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla
- يَقُولُ yaqūlu

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk *ta' marbutah* ada dua, yaitu:

1. *Ta' marbutah* hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat *harakat fathah, kasrah,* dan *dammah,* transliterasinya adalah “t”.

2. *Ta' marbutah* mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat *harakat sukun,* transliterasinya adalah “h”.

3. Kalau pada kata terakhir dengan *ta' marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta' marbutah* itu ditransliterasikan dengan “h”.

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ *raudah al-atfāl/raudahtul atfāl*
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ *al-madīnahal-munawwarah/al-madinatul munawwrah*
- طَلْحَةَ *talhah*

E. *Syaddah* (*Tasydid*)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

- نَزَّلَ *nazzala*
- الْبِرُّ *al-birr*

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiyah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariyah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariyah* ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun *qamariyah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ *ar-rajulu*
- الْقَلَمُ *al-qalamu*
- الشَّمْسُ *asy-syamsu*
- الْجَلَالُ *al-jalālu*

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai *apostrof*. Namun hal itu hanya berlaku bagi *hamzah* yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara *hamzah* yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa *alif*.

Contoh:

- تَأْخُذُ *ta'khuzu*

- شَيْئٌ *syai'un*
- النَّوْءُ *an-nau'u*
- إِنَّ *inna*

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fail*, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ *Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn*
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا *Bismillāhi majrehā wa mursāhā*

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ *Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/
Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn*
- الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ *Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm*

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ *Allaāhu gafūrun rahīm*
- لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا *Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an*

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmaannirrohim,

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, hidayah, dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju jalan yang terang benderang, yaitu Islam yang rahmatan lil ‘alamin.

Penulis menyadari bahwa tersusunnya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis dengan tulus mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Faisal, M.Ag selaku ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.
2. Bapak Aris Bintania, M.Ag selaku Wakil Ketua I Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.
3. Bapak Dr. Drs. Almahfuz, M.Si selaku Wakil Ketua II Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.
4. Bapak H. Rahmad Budi Harto, M.M selaku Wakil Ketua III Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.
5. Bapak Kamaruzaman, M.M selaku Ketua, dan Bapak Firdaus, M.H selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Bisnis Syariah
6. Bapak Dr. M. Taufiq, M. S. I selaku pembimbing I dan Ibu Raja Hesti Hafriza, S.E., M.M selaku pembimbing II yang telah memberikan masukan, bimbingan dan saran dalam metode penulisan Skripsi ini.

7. Ibu Rubiyah selaku owner RM. *seafood* awang sungai tanjungpinang yang telah memberikan izin dan membantu penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.
8. Teristimewa untuk Ayahanda tercinta Irwandi dan Ibunda tercinta Nurhasanah atas doa yang tiada henti, atas kasih sayang sepanjang masa, serta jerih payah yang tidak ternilai harganya bagi penulis. Terimakasih sudah senantiasa mendukung pendidikan dan memenuhi kebutuhan penulis.
9. Sahabat seperjuangan penulis Desy dan Nabila, yang sabar mendengar keluhan penulis tentang skripsi setiap hari, selalu kasi semangat, kemana-mana bareng, dan wishlist yang dikit lagi hampir semuanya terwujud.
10. Terima kasih kepada NIM 3222417 yang tulus juga penulis sampaikan kepada sosok istimewa yang menemani di setiap proses, memberi semangat di kala lelah, dan selalu percaya bahwa penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
11. Seluruh pihak yang telah berkontribusi dan memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa apa yang penulis kerjakan tentu jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu besar harapan penulis agar ada masukan-masukan sehingga penulis jadikan pelajaran nantinya. Semoga apa yang penulis kerjakan bisa bermanfaat bagi penulis dan bagi masyarakat umum. Aamiin.

Bintan, 16 Juni 2025

Penulis

Kamisahuri Yantika

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
P E N G E S A H A N	iii
SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	v
ABSTRAK	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	viii
KATA PENGANTAR.....	xvi
DAFTAR ISI.....	xviii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. Kegunaan Penelitian	7
D. Kajian Terdahulu.....	8
E. Kerangka Teori	12
F. Sistematika Pembahasan	13
BAB II KONSEP TEORITIS & OPERASIONAL VARIABEL.....	15
A. Kerangka Teori	15
1. Harga	15
2. Kualitas Pelayanan.....	18
3. Kepuasan Konsumen	22
B. Hipotesis.....	27
1. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	28
2. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	28
C. Operasional Variabel.....	29

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
A. Desain Penelitian	32
1. Jenis Penelitian	32
2. Lokasi dan Waktu Penelitian	33
3. Subjek dan Objek Penelitian.....	33
4. Sumber Data	33
B. Populasi dan Sampel	34
1. Populasi	34
2. Sampel	34
C. Teknik Pengumpulan Data	36
1. Dokumentasi	36
2. Kuisisioner	36
D. Teknik Analisis Data.....	38
1. Uji Instrumen.....	38
2. Analisis Uji Asumsi Klasik	39
3. Analisis Statistik Deskriptif.....	41
4. Uji Hipotesis	43
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	46
A. Tinjauan Umum Lokasi.....	46
1. Gambaran Umum Lokasi Kota Tanjungpinang	46
2. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	47
B. Penyajian Data	48
1. Demografi Responden	48
2. Uji Instrumen Penelitian.....	50
3. Uji Asumsi Klasik	53
4. Analisis Deskriptif Variabel	56
5. Uji Hipotesis	67
C. Analisis Data	75
BAB V PENUTUP	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	86

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	30
Tabel 3.1 Pengukuran Skala Likert	37
Tabel 3.2 Aspek atau Dimensi Responden	38
Tabel 3.3 Tafsiran Nilai Rata-Rata	43
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	50
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	51
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	52
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	55
Tabel 4.11 Hasil Analisis Deskriptif Indikator Harga	56
Tabel 4.12 Hasil Analisis Deskriptif Total Indikator Harga	58
Tabel 4.13 Hasil Analisis Deskriptif Indikator Kualitas	59
Tabel 4.14 Hasil Analisis Deskriptif Total Kualitas	62
Tabel 4.15 Hasil Analisis Deskriptif Indikator Kepuasan	63
Tabel 4.16 Hasil Analisis Deskriptif Total Indikator	66
Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	67
Tabel 4.18 Hasil Uji t	68
Tabel 4.19 Hasil Uji F	72
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar I Kerangka Berpikir.....	13
---------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I SK Dosen Pembimbing I
- Lampiran II SK Dosen Pembimbing II
- Lampiran III Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing I
- Lampiran IV Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing II
- Lampiran V Surat Izin Penelitian
- Lampiran VI Surat Balasan Penelitian
- Lampiran VII Surat Rekomendasi Plagiat
- Lampiran VIII Cek Plagiasi
- Lampiran IX Foto Bersama Pemilik RM Seafood Awang Sungai
- Lampiran X Kuisisioner
- Lampiran XI Tabulasi Data
- Lampiran XII Analisis Statistik Deskriptif Indikator X1
- Lampiran XIII Analisis Statistik Deskriptif Indikator X2
- Lampiran XIV Analisis Statistik Deskriptif Indikator Y
- Lampiran XV Analisis Statistik Deskriptif Total Indikator X1
- Lampiran XVI Analisis Statistik Deskriptif Total Indikator X2
- Lampiran XVII Analisis Statistik Deskriptif Total Indikator Y
- Lampiran XVIII Hasil Uji Validitas SPSS
- Lampiran XIX Hasil Uji Reliabilitas SPSS
- Lampiran XX Hasil Uji Normalitas SPSS
- Lampiran XXI Hasil Uji Multi
- Lampiran XXII Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser SPSS
- Lampiran XXIII Hasil Uji Regresi Linear Berganda
- Lampiran XXIV Hasil Uji Koefisien Determinasi SPSS
- Lampiran XXV Hasil Uji F SPSS
- Lampiran XXVI Hasil Uji t SPSS
- Lampiran XXVII F-tabel
- Lampiran XXVIII T-Tabel
- Lampiran XXIX R-Tabel

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bisnis kuliner terus mengalami pertumbuhan pesat seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan makanan yang tidak hanya lezat, tetapi juga memberikan pengalaman yang memuaskan. Restoran menjadi salah satu sektor yang paling dinamis dalam industri ini karena mampu menyajikan berbagai macam menu yang disesuaikan dengan selera dan preferensi konsumen. Salah satu jenis kuliner yang sangat diminati adalah makanan berbasis *seafood*. Makanan laut memiliki rasa khas dan nilai gizi yang tinggi, menjadikannya pilihan utama bagi banyak konsumen.

Kepulauan Riau adalah provinsi maritim yang terdiri dari lebih dari 2.400 pulau, dengan sekitar 96% wilayahnya berupa lautan.¹ Terletak strategis di jalur pelayaran internasional, Kepulauan Riau dianugerahi kekayaan laut yang melimpah, seperti ikan, udang, cumi-cumi, kepiting, kerang, gonggong dan hasil budidaya seperti tiram dan rumput laut. Perikanan dan kelautan menjadi sektor vital dalam menggerakkan ekonomi masyarakat setempat. Melimpahnya hasil laut ini membuka peluang besar untuk mengembangkan bisnis kuliner, khususnya rumah makan seafood. Dengan memanfaatkan sumber daya alam yang melimpah, lokasi strategis serta trend wisata kuliner yang terus meningkat, bisnis rumah makan seafood di Kepulauan Riau

¹Kepriprov, "Profil Singkat Provinsi Kepulauan Riau," 2022.

memiliki prospek yang sangat menjanjikan untuk dikembangkan secara berkelanjutan.

Harga menjadi salah satu faktor kepuasan konsumen dan juga menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih tempat makan. Menurut Ola Kristina dkk, harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, Konsumen cenderung merasa puas apabila produk yang ditawarkan memiliki cita rasa yang enak dengan harga yang terjangkau. Selain itu, daya tarik suatu makanan dapat ditingkatkan melalui keunggulan dan perbedaan dalam cita rasa, variasi menu, serta suasana yang dirasakan oleh pelanggan.² Konsumen cenderung membandingkan harga dengan nilai yang mereka peroleh dari makanan dan layanan yang diterima. Harga yang dianggap wajar dan sesuai dengan kualitas makanan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen.

Dalam Al-Quran, penetapan harga dijelaskan dalam Surah An-Nisa ayat 29, Allah berfirman:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu.”³

² Ola Kristina, Rusno Rusno, and Candra Wahyu Hidayat, “Pengaruh Harga, Citra Rasa, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Seblak Mamang Ndut Kota Malang,” *Jurnal Riset Mahasiswa Manajemen* 10, no. 2 (2023): 14–20, <https://doi.org/10.21067/jrmm.v10i2.8023.Hlm.18>

³ Quran.com, “An-Nisa Ayat 29”

Selain itu, kualitas pelayanan juga termasuk dalam kepuasan konsumen. Menurut Nadila Alya Ayunani, Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Kualitas pelayanan memiliki peran krusial dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terutama karena mereka mengutamakan kecepatan serta ketepatan dalam penyajian makanan dan minuman. Untuk memenuhi ekspektasi pelanggan, keunggulan layanan harus disesuaikan dengan kebutuhan serta harapan mereka terhadap perusahaan.⁴ Kualitas pelayanan mencakup keramahan, kecepatan, ketepatan, dan kenyamanan dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Pelayanan yang baik akan menciptakan pengalaman positif bagi konsumen, sehingga meningkatkan kepuasan mereka. Dalam surah Al-Qashash ayat 77 Allah SWT berfirman:

وَأَتَّبِعْ فِي مَآءِآتِكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ ۖ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا ۗ وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ ۖ وَلَا تَتَّبِعِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Artinya: Dan, carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (pahala) negeri akhirat, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia. Berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.”⁵

Menurut Hamka dalam *Tafsir Al-Azhar*, "Dan berbuat baiklah sebagaimana Allah telah berbuat baik kepada engkau." Nikmat dan karunia Allah tak terhitung jumlahnya, dimulai sejak engkau berada dalam kandungan,

⁴ Nadila Alya Ayunani, Yanuar Varadina, and Ayu Nurafni Octavia, "Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi* 21, no. 1 (2023): 703–12.

⁵ Quran.com, "Al-Qashash Ayat 77," n.d.

dilahirkan ke dunia, hingga dari keadaan tanpa memiliki apa-apa menjadi seseorang yang dianugerahi rezeki berlimpah. Oleh karena itu, sudah sepantasnya kita membalasnya dengan berbuat kebaikan, yang dalam Islam dikenal dengan istilah al-Ihsan. "Dan berbuat baiklah sebagaimana Allah telah berbuat baik kepada engkau." Nikmat dan karunia Allah tak terhitung jumlahnya, dimulai sejak engkau berada dalam kandungan, dilahirkan ke dunia, hingga dari keadaan tanpa memiliki apa-apa menjadi seseorang yang dianugerahi rezeki berlimpah. Oleh karena itu, sudah sepantasnya kita membalasnya dengan berbuat kebaikan, yang dalam Islam dikenal dengan istilah al-Ihsan.⁶

Kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor penting dalam pemasaran yang menggambarkan sejauh mana produk atau layanan yang diterima memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Kepuasan konsumen juga penting dalam keberadaan, keberlangsungan dan perkembangan bisnis. Sebagai penikmat kuliner, konsumen cenderung mempertimbangkan berbagai aspek seperti harga dan kualitas pelayanan. Kepuasan akan tercapai ketika harapan konsumen terhadap aspek-aspek tersebut terpenuhi dengan baik, sehingga mereka mendapatkan pengalaman yang sesuai atau bahkan melampaui ekspektasi mereka.⁷ Para Konsumen cenderung merasa puas apabila harga yang ditawarkan terjangkau dan tidak memberatkan secara

⁶ Hamka, *Tafsir Al-Azhar Jilid 7*, 2003.Hlm. 5376

⁷ Khussnul Agestina dan Ika Susilowati, "Analisis Pengaruh Lokasi, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Konsumen Hanna Kebab Di Kebumen," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)* 1, no. 1 (2019): 110–21, <https://doi.org/10.32639/jimmba.v1i1.395>.Hlm.112

finansial. Selain itu, pelayanan yang baik dan sesuai ekspektasi konsumen dapat memberikan pengalaman berkesan bagi konsumen.⁸

Salah satu bisnis kuliner *seafood* di Tanjungpinang adalah RM. *Seafood* Awang Sungai Tanjungpinang, yang berlokasi di Jalan Tanjunglanjut. Didirikan pada tahun 2017 hingga saat ini oleh Ibu Rubiyah, rumah makan ini menyajikan berbagai hidangan laut dengan cita rasa khas melayu. RM *Seafood* Awang Sungai ini berhasil menarik banyak pengunjung di berbagai kalangan seperti mahasiswa, guru, pegawai dan konsumen lainnya. Namun, di tengah persaingan yang semakin ketat, penting untuk mengevaluasi sejauh mana harga dan kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan konsumen.

Berdasarkan ulasan yang penulis amati di RM. *Seafood* awang sungai, ditemukan adanya keluhan pelanggan, seperti penyajian makanan yang tergolong lambat, dan beberapa pilihan menu sering tidak tersedia, ketidaksiapan menghadapi lonjakan jumlah pengunjung. Dalam era digital saat ini, pelayanan yang kurang memuaskan sangat mudah tersebar melalui media sosial atau ulasan online, yang pada akhirnya dapat memengaruhi persepsi publik secara luas. Selain itu, harga yang ditawarkan cukup bersaing, namun ada juga yang beranggapan porsi yang tidak sebanding dengan harganya. Dengan banyaknya pilihan rumah makan serupa di Tanjungpinang, konsumen akan semakin selektif dalam membandingkan harga dan nilai yang diperoleh. Jika harga dianggap terlalu tinggi dibandingkan kualitas rasa atau pelayanan

⁸ Ola Kristina, dkk., "Pengaruh Harga, Citra Rasa, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Seblak Mamang Ndut Kota Malang," *Jurnal Riset Mahasiswa Manajemen* 10, no. 2 (2023): hlm. 14-20, <https://doi.org/10.21067/jrmm.v10i2.8023.Hlm.14>

yang diterima, maka konsumen berpotensi merasa tidak puas dan memilih alternatif lain. Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen di restoran. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada resto Street Sushi cabang Meruya.⁹ Hasil penelitian Ghanim Permana Putra dan Adcharina Pratiwi, menyatakan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Restoran Pawon Sangit Colomadu Karanganyar.¹⁰ Berdasarkan uraian dari latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di RM. *Seafood* Awang Sungai Tanjungpinang”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang diatas maka penulis merumuskan masalah yaitu:

1. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di RM. *Seafood* Awang Sungai Tanjungpinang?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di RM. *Seafood* Awang Sungai Tanjungpinang?

⁹ Yuli Rahmawati, dkk., “Pengaruh Cita Rasa, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Resto Street Sushi Cabang Meruya Jakarta Barat),” *Jurnal Humaniora, Ekonomi Syariah Dan Muamalah* 1, no. 3 (2022).Hlm.124.

¹⁰ Ghanim Permana Putra dan Adcharina Pratiwi, “Pengaruh Persepsi Harga , Kualitas Pelayanan , Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pawon Sangit Colomadu Karanganyar Ghanim Permana Putra Adcharina Pratiwi Dan Kreatif Dalam Menyediakan Layanan Dengan Tujuan Untuk Memberikan Kepuasan Kepada” 2, no. 3 (2024).Hlm.80.

3. Apakah harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen di RM. *Seafood* Awang Sungai Tanjungpinang?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di RM. *Seafood* Awang Sungai Tanjungpinang.
- b. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di RM. *Seafood* Awang Sungai Tanjungpinang.
- c. Untuk mengetahui harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen di RM. *Seafood* Awang Sungai Tanjungpinang.

2. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian diantaranya yaitu:

- a. Teoritis

Penelitian ini dapat menambah literatur tentang pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di RM. *Seafood* Awang Sungai. Selain itu, penelitian ini juga dapat dijadikan referensi bagi akademisi dan mahasiswa untuk memahami lebih dalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen dalam konteks bisnis restoran.

b. Praktis

Penelitian ini bertujuan dapat menambah dan memberikan masukan kepada pengelola RM. *Seafood* Awang Sungai sebagai tinjauan lebih lanjut mengenai harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

D. Kajian Terdahulu

1. Hasil Penelitian Nurul Khaira, Farhan Saputra, Faroman Syarief (2022), dengan judul “Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas pelayanan terhadap Keputusan pembelian di Kafe Sudut Halaman”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Variable harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian, hasilnya menunjukkan yakni variable harga dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian, dan maka keduanya sama sama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian. variabel Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan memberikan kontribusi sebesar 55,6% terhadap Keputusan Pembelian.¹¹ Persamaan penelitian diatas dengan penelitian penulis yaitu sama-sama membahas pengaruh harga dan kualitas pelayanan. Sedangkan perbedaannya ialah terletak pada objek penelitiannya, yakni di RM *Seafood* Awang Sungai Tanjungpinang.
2. Hasil penelitian Goklas Agus Efendi Sianturia, Lila Muliani, Heni Pridia Rukmini Sari (2021), yang berjudul “Pengaruh Cita Rasa dan Harga

¹¹ Nurul Khaira, dkk, “Pengaruh Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Kafe Sudut Halaman,” *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis* 2, no. 3 (2022): 24–30, <https://doi.org/10.56127/jaman.v2i3.350>.

Terhadap Kepuasan Konsumen Ragusa Es Krim Italia”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini menemukan adanya pengaruh yang signifikan antara cita rasa dan harga terhadap kepuasan konsumen di Ragusa Es Krim Italia. Hasil menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut secara bersama-sama memengaruhi tingkat kepuasan konsumen, dengan kontribusi cita rasa sebesar 70,6% dan harga sebesar 73,2%. Namun, penelitian ini juga mengungkapkan bahwa beberapa indikator kepuasan konsumen, seperti loyalitas dan kualitas pelayanan, masih berada di bawah standar rata-rata dan memerlukan peningkatan.¹² Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis ialah sama sama membahas pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen. sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitiannya, yakni di RM *Seafood* Awang Sungai Tanjungpinang.

3. Hasil penelitian Nadila Alya Ayunani, Yanuar Varadina, Ayu Nurafni Octavia (2023), yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Variabel kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di burjo titik kumpul semarang, Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial adanya pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan

¹² Goklas Agus Efendi Sianturi, dkk, “Pengaruh Cita Rasa Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Ragusa Es Krim Italia,” *Destinesia : Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata* 3, no. 1 (2021): 35–49, <https://doi.org/10.31334/jd.v3i1.1803>.

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. berdasarkan uji simultan variabel kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. berdasarkan uji koefisien determinasi variabel kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 69,6% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.¹³ Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis ialah sama-sama membahas pengaruh harga, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan perbedaannya terletak pada objek penelitian.

4. Hasil penelitian Yuli Rahmawati, Christine C. Widayati, Didin Hikmah Perkasa (2022), yang berjudul “Pengaruh Cita Rasa, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Resto Street Sushi Cabang Meruya Jakarta Barat)”. Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi penelitian berupa konsumen yang telah membeli sushi di Resto Street Sushi cabang Meruya minimal dua kali dalam tiga bulan terakhir. Sampel penelitian berjumlah 140 responden. Pengumpulan data dilakukan menggunakan metode Component atau Variance Based Structural Equation Model dengan bantuan program Partial Least Square (Smart-PLS) versi PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa cita rasa memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Selain itu, harga dan kualitas pelayanan

¹³ Nadila Alya Ayunani, dkk, “Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.”

juga terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Resto Street Sushi cabang Meruya.¹⁴ Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis yakni sama-sama membahas pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan perbedaannya terletak pada objek penelitian.

5. Hasil penelitian Ghanim Permana Putra dan Adcharina Pratiwi (2024), yang berjudul “Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pawon Sangit Colomadu Karanganyar “. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini menganalisis dampak persepsi harga, kualitas layanan, dan selera terhadap kepuasan konsumen di Restoran Pawon Sangit Colomadu Karanganyar menggunakan metode kuantitatif dan sampel 100 responden. Temuan menunjukkan bahwa persepsi harga tidak secara signifikan mempengaruhi kepuasan konsumen (nilai-p 0,473), sedangkan kualitas layanan (nilai-p 0,000) dan rasa (nilai-p 0,006) memiliki efek positif yang signifikan.¹⁵ Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis ialah sama-sama membahas harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Perbedaannya terletak pada objek, dimana objek penulis di RM *Seafood* Awang Sungai Tanjungpinang.

¹⁴ Yuli Rahmawati, dkk, “Pengaruh Cita Rasa, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Resto Street Sushi Cabang Meruya Jakarta Barat).”

¹⁵ Ghanim Permana Putra dan Adcharina Pratiwi, “Pengaruh Persepsi Harga , Kualitas Pelayanan , Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pawon Sangit Colomadu Karanganyar Ghanim.”

E. Kerangka Teori

Kerangka teori dalam penelitian skripsi adalah landasan konseptual yang digunakan untuk menjelaskan hubungan antar variabel yang diteliti. Dalam dunia bisnis kuliner, harga dan kualitas pelayanan merupakan dua faktor utama yang memengaruhi kepuasan konsumen. Konsumen cenderung memilih restoran dengan harga yang sesuai dengan nilai yang mereka terima, serta pelayanan yang baik agar mereka merasa nyaman dan puas.

Menurut Kotler dan Keller, kepuasan konsumen merupakan respon emosional berupa rasa senang atau kecewa yang muncul setelah konsumen membandingkan antara harapan mereka dengan kinerja produk atau layanan yang diterima.¹⁶ Terdapat dua faktor utama yang memengaruhi persepsi tersebut, yaitu harga dan kualitas pelayanan.

Harga termasuk dalam komponen penting bauran pemasaran (*marketing mix*) yang berfungsi sebagai alat tukar sekaligus mencerminkan nilai suatu produk atau jasa. Ketika harga dinilai wajar dan sepadan dengan manfaat yang diperoleh, konsumen cenderung membentuk persepsi nilai yang positif. Semakin sesuai harga dengan manfaat dan pengalaman yang dirasakan, maka semakin besar kemungkinan konsumen merasa puas.

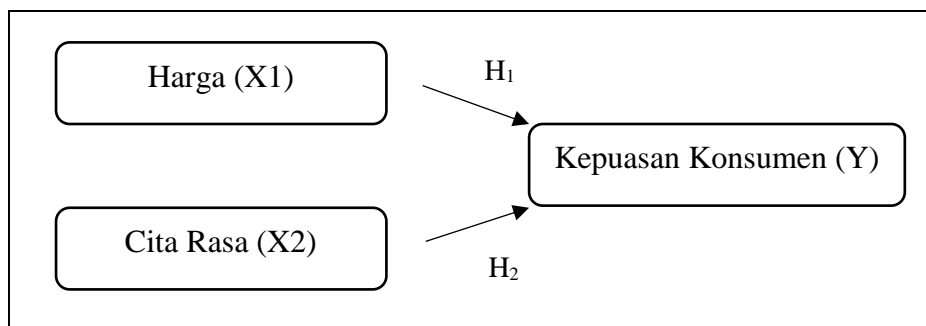
Di sisi lain, kualitas pelayanan mengacu pada tingkat kesesuaian layanan yang diberikan dengan harapan konsumen. Aspek-aspek seperti keandalan, daya tanggap, empati, jaminan, dan bukti fisik menjadi indikator dalam menilai mutu layanan. Kualitas pelayanan yang baik akan memperkuat

¹⁶ Philip Kotler, dkk., *Marketing Management*, 5th ed., 2016.,Hlm.136

persepsi konsumen terhadap perusahaan dan berkontribusi pada peningkatan kepuasan.

Oleh karena itu, baik harga maupun kualitas pelayanan berperan penting dalam membentuk tingkat kepuasan konsumen. Jika konsumen merasa harga yang dibayar sesuai dan pelayanan yang diterima optimal, maka mereka akan merasa puas, bahkan berpotensi menjadi pelanggan yang loyal terhadap produk atau jasa tersebut.

Gambar I Kerangka Berpikir



Sumber Olahan Penulis (2025)

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terbagi menjadi 5 Bab. Diantaranya ialah:

BAB I : PENDAHULUAN

berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian terdahulu, kerangka teori dan sistematika penulisan.

BAB II : KONSEP TEORITIS & OPERASIONAL VARIABEL

berisi tentang konsep teoritis dan operasional variable yang terdiri atas kerangka teori, hipotesis, serta operasional variable.

BAB III : METODE PENELITIAN

berisi tentang metodologi penelitian yang terdiri atas desain penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV : PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

berisi tentang penyajian dan analisis data yang terdiri atas tinjauan umum lokasi, penyajian data dan analisis data.

BAB V : PENUTUP

berisi tentang kesimpulan, daftar pustaka serta lampiran pendukung dalam penelitian skripsi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agestina, Khussnul, and Ika Susilowati. "Analisis Pengaruh Lokasi, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Konsumen Hanna Kebab Di Kebumen." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)* 1, no. 1 (2019): 110–21. <https://doi.org/10.32639/jimmba.v1i1.395>.
- Ayunani, Nadila Alya, Yanuar Varadina, and Ayu Nurafni Octavia. "Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi* 21, no. 1 (2023): 703–12.
- Chandra, Teddy, Stefani Chandra, and Layla Hafni. *Service Quality, Costumer Satisfaction, Dan Costumer Loyalty Tinjauan Teoritis*. Edited by 1. Malang, 2020.
- Dawud, Imam Abi. *Shahih Sunan Abi Dawud*. Jilid 2., 1998.
- Hamka. *Tafsir Al-Azhar Jilid 7*, 2003.
- Hardani, Nur Hikmatul Auliya, Helmina Andriani, Roushandy Asri Fardani, Jumari Ustiawaty, Evi Fatmi Utami, Dhika Juliana Sukmana, and Ria Rahmatul Istiqomah. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, 2020.
- Haryono, Siswoyo. *Statistika Penelitian Bisnis & Manajemen. Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta, 2020.
- Hendrayady, Agus, Ade Risna Sari, Ahmad Mustanir, Ade Putra Ode Amane, Rusli Isa, Yudi Agusman, Riky Welli Saputra, et al. *Manajemen Pelayanan Publik. Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*. 1st ed. Vol. 1. PT GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI Anggota IKAPI No. 033/SBA/2022, 2023. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7>.
- Iba, Zainuddin, and Aditya Wardhana. *Analisis Regresi Dan Analisis Jalur Untuk Riset Bisnis Menggunakan SPSS 29.0 & SMART-PLS 4.0*. Edited by Mahir Pradana. 1st ed. Jawa Tengah, 2024.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya, 2019.
- Jelanu, Yohana Eflina, and Stephanie Astrid Ayu. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr." *Jurnal AKTUAL* 21 (2023).
- Kepriprov. "Profil Singkat Provinsi Kepulauan Riau," 2022.
- Khaira, Nurul, Farhan Saputra, and Faroman Syarief. "Pengaruh Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Kafe Sudut Halaman." *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis* 2, no. 3 (2022): 24–30. <https://doi.org/10.56127/jaman.v2i3.350>.
- Kharisma, Dian, Sahat Simatupang, and Heriyawan Hutagalung. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan." *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi Medan* 5 (2023).
- Kotler, Philip, Kevin Lane Keller, Swee Hoon Ang, Siew Meng Leong, and Chin

Tiong Tan. *Marketing Management*. 5th ed., 2016.

- Kristina, Ola, Rusno Rusno, and Candra Wahyu Hidayat. "Pengaruh Harga, Cita Rasa, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Seblak Mamang Ndut Kota Malang." *Jurnal Riset Mahasiswa Manajemen* 10, no. 2 (2023): 14–20. <https://doi.org/10.21067/jrmm.v10i2.8023>.
- Kurniawati, Ely. "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di PT. DPPU Pertamina Hang Nadim Batam." *DIMENSI* 10 (2021): 647–64.
- Madrat, Kasmira Suci, Baharuddin, and Ihsan Guntur. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada D'katze Fried Chicken." *JURNAL EKONOMI MANAJEMEN DAN KEWIRAUSAHAAN* 2 (2025).
- Musnaini, Yohanes Totok Suyoto, Wiwik Handayani, and Muhammad Jihadi. *Manajemen Pemasaran*. Sumatra Barat, 2021.
- Pramono, Yudha Hadi. "Pengaruh Cita Rasa, Kemasan, Harga Dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen KUSUMA COOKIES Beji, Boyolangu, Tulungagung)." Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, 2021.
- Putra, Ghanim Permana, and Adcharina Pratiwi. "Pengaruh Persepsi Harga , Kualitas Pelayanan , Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pawon Sangit Colomadu Karanganyar Ghanim Permana Putra Adcharina Pratiwi Dan Kreatif Dalam Menyediakan Layanan Dengan Tujuan Untuk Memberikan Kepuasan Kepada" 2, no. 3 (2024): 80–93.
- Putri, Jihan Maulidya Afrisya, and Aris Ariyanto. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung Makan Bebek Pujakesuma Di Bintaro." *JEAC : Journal of Economic Academic* 1 (2024).
- Quran.com. "Al-Qashash Ayat 77," n.d.
- . "An-Nisa Ayat 29," n.d.
- Ridho, Muhamad, Hilda Hilda, and Iceu Sri Gustiana. "Pengaruh Harga Jual Dan Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Pondok NQ(Nurul Qomar) Seafood Kota Palembang." *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi Dan Keuangan Syariah (JUPIEKES)* 1 (2023): 156–66.
- Rizkina, Fika. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Syariah Terhadap Minat Beli Ulang Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Konsumen Pada Toko NZR Phone." Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2022.
- Sianturi, Goklas Agus Efendi, Lila Muliani, and Heni Pridia Rukmini Sari. "Pengaruh Cita Rasa Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Ragusa Es Krim Italia." *Destinesia : Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata* 3, no. 1 (2021): 35–49. <https://doi.org/10.31334/jd.v3i1.1803>.
- Sugiyono, Prof. Dr. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. 19th ed. Bandung, 2013.

- Sulistiyowati, Wiwik. *Buku Ajar Kualitas Layanan Teori Dan Aplikasinya*. 1st ed. Sidoarjo, 2018.
- Taimiyah, Ibnu. *Majmu' Al-Fatawa*. Jilid 28., n.d.
- Utama, Andyan Pradipta. *Manajemen Pemasaran Konsep Dasar Dan Ruang Lingkup*. 1st ed. Indramayu, 2023.
- Wijaya, Wilibrodus R B, Christine C. Widayati, and Didin Hikmah Perkasa. "Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Restoran ABC Di Pantai Indah Kapuk)." *Jurnal Kewirausahaan Dan Multi Talenta (JKMT)* 1 (2023).
- Yuli Rahmawati, Christine C. Widayati, and Didin Hikmah Perkasa. "Pengaruh Cita Rasa, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Resto Street Sushi Cabang Meruya Jakarta Barat)." *Jurnal Humaniora, Ekonomi Syariah Dan Muamalah* 1, no. 3 (2022): 117–27.