

**PENGARUH HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
DI RUMAH MAKAN JEMBATAN AEK MAIS MUARA  
MAIS KECAMATAN TAMBANGAN KABUPATEN  
MANDAILING NATAL**



**SKRIPSI**

*Sebagai Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Program*

*Studi Manajemen Bisnis Syariah*

**OLEH:**

**NADIYA RIZKY HANDAYANI LUBIS**

**NIM: 19090032**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
MANDAILING NATAL  
2023**

**PENGARUH HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI  
RUMAH MAKAN JEMBATAN AEK MAIS MUARA MAIS  
KECAMATAN TAMBANGAN KABUPATEN  
MANDAILING NATAL**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana  
Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah

Oleh :

**NADIYA RIZKY HANDAYANI LUBIS**

**NIM: 19090032**

**PEMBIMBING I**

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Rizka Ar Rahmail".

**RIZKA AR RAHMAIL, M.E**  
NIP. 199108042019032016

**PEMBIMBING II**

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Muhlisah".

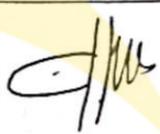
**MUHLISAH, MM**  
NIP. 198804142019082001

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
MANDAILING NATAL  
2023**

## LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi ini berjudul "Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Jembatan Aek Mais Muaramais Kecamatan Tambangan Kabupaten Mandailing Natal" Nama: Nadiya Rizky Handayani Lubis , Nim: 19090032, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah telah di Munaqasyahkan dalam sidang munaqasyah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal (STAIN ) Pada Tanggal 12 Oktober 2023.

Demikian Persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.

No	Nama/NIP Penguji	Jabatan Dalam TIM	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
1	Sari Fitri, M.E NIP. 199006122019032017	Ketua/ Merangkap Penguji I		16/10-2023
2	Muhamad Ardiansyah, M.M NIP. 19900716201901001	Sekretaris/ Merangkap Penguji II		17/10-23
3	Muhlisah Lubis, M.M NIP. 198804142019082001	Penguji III		17/10-23
4	Ade Khadijatul Z Hrp, M.M NIP. 198402032019082001	Penguji IV		16/10-2023

Panyabungan, 16 Oktober 2023  
Mengetahui  
Ketua STAIN Mandailing Natal

  
Prof. Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag  
NIP. 197203132003121002



## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penulis skripsi atas nama saudari Nadiya Rizky Handayani Lubis, NIM: 19090032 dengan judul skripsi “Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Jembatan Aek Mais Muara Mais Kecamatan Tambangan Kabupaten Mandailing Natal”. Memandang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan telah disetujui untuk di ajukan sidang munaqasyah.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperiunya.

Panyabungan, 09 Oktober 2023

PEMBIMBING I



RIZKA AR RAHMAH, M.E  
NIP. 199108042019032016

PEMBIMBING II



MUHLISA, MM  
NIP. 198804142019082001

STAIN MADINA

## NOTA DINAS

Nomor : ..

Lampiran : 5 (Lima) Exp.

Perihal : Skripsi a.n Nadiya Rizky Handayani Lubis

Panyabungan: 09 Oktober 2023

Kepada :

Yth. Bapak Ketua STAIN MADINA  
di

Tempat

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarokatuh*

Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran-saran untuk perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n **Nadiya Rizky Handayani Lubis** yang berjudul **“Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Jembatan Aek Mais Muara Mais Kecamatan Tambangan Kabupaten**

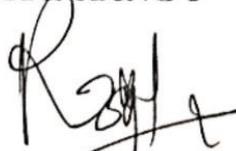
**Mandailing Natal”**, maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Program Studi Manajemen Bisnis Syariah pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal (STAIN MADINA) Panyabungan.

Untuk itu dalam waktu yang dekat kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggung jawabkan skripsinya dalam sidang munaqasyah.

Demikian kami sampaikan, dan atas perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalam

**PEMBIMBING I**



**RIZKA AR-RAHMAIL, M.E**  
NIP. 199108042019032016

**PEMBIMBING II**



**MUHLISAH, MM**  
NIP. 198804142019082001

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Nadiya Rizky Handayani**  
Nim : 19090032  
Semester / T.A : IX (Sembilan)/2023  
Prodi : Manajemen Bisnis Syariah  
Tempat / Tgl Lahir : Padang Sanggar, 27 Juli 2000  
Alamat : Muara Mais  
No. Telp/Hp : 082271552816

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul :  
**“Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Jembatan Aek Mais Muara Mais Kecamatan Tambangan Kabupaten Mandailing Natal”**. adalah benar hasil karya sendiri kecuali kutipan-kutipan yang di ambil dari sumbernya dan saya bertanggung jawab penuh atas semua data yang termuat di dalamnya.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Panyabungan, 09 Oktober 2023

Hormat Saya



**Nadiya Rizky Handayani**  
**NIM. 19090032**

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, taufik serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal. Sholawat serta salam semoga senantiasa dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan pengikutnya yang senantiasa menjalankan sunnahnya di akhir zaman kelak. Dalam kesempatan ini tidak berlebihan kiranya peneliti menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr.H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag selaku ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal.
2. Bapak Andy Hakim, MM sebagai Ketua Prodi Manajmene Bisnis Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal.
3. Ibu Ade Khadizatul Z. Harahap, M.M selaku dosen PA yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam membimbing penulisan Skripsi ini.
4. Ibu Rizka Ar Rahmah, M.E selaku pembimbing I yang selalu memberikan masukan, saran dan bimbingannya sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
5. Ibu Muhlisah Lubis, M.M selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan dengan keikhlasannya dalam membimbing penuisan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu dosen beserta civitas akademika Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal yang banyak membantu untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Teristimewa kepada ibunda terkasih Ramliah dan Ayahanda terkasih Alm. Drs Ali Martua M.M. Atas usaha, do'a yang tak pernah putus untuk anak-anaknya. Saudara kandung penulis yaitu Bribtu Nikmah Gustika Lubis, Nurul Azizah Lubis S.E, Sukma Putri Amelia Lubis, Solatul Ramadhana Lubis, Mhd Rajali Hasbi Almar Lubis, Paramita Madina Lubis. Yang selalu mendo'a kan dan

memberikan semangat, kasih sayang, motivasi, nasihat-nasihat, serta dukungannya dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Kepada seluruh anggota Rumah Makan Jembatan Aek Mais Muaramais Kecamatan Tambangan Kabupaten Mandailing Natal yang telah bersedia menjadi bahan dalam skripsi saya.
9. Untuk teman serta sahabat-sahabatku Ridha Rahayu Lubis SKM, Nur Amaliah Pulungan, Vina Tarigan. Terimakasih sudah menolong, membantu serta mendengarkan kisah-kisahku sehingga skripsi ini selesai.
10. Seluruh teman-teman sejawat terkhusus MBS-B angkatan 2019 yang telah baik, kompak, semangat rekan juang untuk dapat lulus bersama.
11. Seluruh informan dalam peneliti yang telah memberikan data dan informasi terkait judul penelitian sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Semoga bantuan yang ikhlas dan amal baik dari semua pihak tersebut mendapat pahala dan balasan yang melimpah dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, yang disebabkan oleh keterbatasan dan kemampuan penulis. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya skripsi ini dapat dijadikan acuan tindak lanjut penelitian selanjutnya dan bermanfaat bagi kita semua.

Panyabungan, Oktober 2023

Penulis



**Nadiya Rizky Handayani Lubis**  
**NIM : 19090032**

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

LEMBAR PENGESAHAN ACC SKRIPSI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PEMBIMBING

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGUJI

LEMBAR PERSYARATAN KEASLIAN SKRIPSI

LEMBAR NOTA DINAS

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	viii
ABSTRAK .....	ix
ABSTRACT .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Pembatasan Masalah .....	5
D. Perumusan Masalah .....	5
E. Tujuan Penelitian .....	6
F. Manfaat Penelitian .....	6
G. Defenisi operasional.....	7
<b>Bab II Kajian Teori Dan Pengajuan Hipotesis .....</b>	<b>8</b>
<b>A. Deskripsi Teoritik .....</b>	<b>8</b>
1. Harga .....	8
a. Pengertian Harga .....	8
b. Peranan Harga .....	10
c. Indikator Harga .....	10
d. Metode Penetapan Harga .....	10

2. Kepuasan Konsumen .....	13
a. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	13
b. Aspek Kepuasan Konsumen .....	15
c. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	15
d. Indikator Kepuasan Konsumen .....	16
<b>B. Hasil Penelitian Yang Relevan.....</b>	<b>18</b>
<b>C. Kerangka Berpikir .....</b>	<b>22</b>
<b>D. Hipotesis Penelitian .....</b>	<b>22</b>
<b>Bab III Metode Penelitian .....</b>	<b>23</b>
A. Tempat Dan Waktu Penelitian .....	23
B. Metode Dan Desain Penelitian .....	23
C. Populasi Dan Sampel .....	24
D. Teknik Pengumpulan Data .....	25
E. Teknik analisis data .....	27
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>31</b>
A. Gambaran Umum Rumah Makan Aek Mais ` .....	31
B. Hasil Penelitian .....	33
C. Pembahasan .....	42
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>45</b>
A. Kesimpulan .....	45
B. Saran.....	4
5.....	

## DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR TABEL

1.1 Daftar Harga Di Rumah Makan Jembatan Aek Mais.....	4
2.1 Penelitian Terdahulu .....	18
3.1 Tabel Waktu Penelitian .....	23
3.2 Tabel Kisi – Kisi Instrumen Penelitian .....	26
3.3 Skor Skala Likert.....	27
4.1 Keadaan Responden Ditinjau Dari Umur.....	32
4.2 Keadaan Responden Ditinjau Dari Jenis Kelamin .....	32
4.3 Keadaan Responden Ditinjau Dari Starata Pendidikan .....	33
4.4 Keadaan Responden Ditinjau Dari Pekerjaan .....	33
4.5 Uji Validitas Harga (X) .....	34
4.6 Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	35
4.7 Uji Reabilitas .....	36
4.8 Uji Normalitas .....	37
4.9 Uji Heteroskedastisitas .....	38
4.10 Uji Linearitas Sederhana .....	39
4.11 Uji Hipotesis Partial (T) .....	41

## DAFTAR GAMBAR

2.1 krangka pemikiran .....	22
-----------------------------	----



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3 Hasil Uji Spss
- Lampiran 4 Tabel Nilai T
- Lampiran 5 Tabel Nilai R
- Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup



## **MOTO PERSEMBAHAN**

“Jangan malu dengan kegagalanmu, belajarlh darinya dan mulai lagi.”

“Hidup hanya bisa dimengerti dengan melihat kebelakang, tetapi ia terus berlanjut ke depan.”



## ABSTRAK

**Nadiya Rizky Handayani Lubis, Nim 19090032. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. Skripsi Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal 2023.**

Pemasalahan dalam penelitian ini adalah harga makanan yang ditawarkan oleh Rumah Makan Jembatan Aek Mais Muaramais Kecamatan Tambangan Kabupaten Mandailing Natal. Kepuasan konsumen menjadi prioritas utama pada penelitian ini karena persaingan yang ketat antara rumah makan. Salah satu cara untuk menciptakan kepuasan konsumen pada rumah makan adalah dengan menetapkan harga yang sesuai sehingga konsumen merasa puas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui cara rumah makan Rumah Makan Jembatan Aek Mais Muaramais Kecamatan Tambangan Kabupaten Mandailing Natal dalam menentukan harga makanan yang dijual, untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen dan pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen. Di Rumah Makan Jembatan Aek Mais Muaramais Kecamatan Tambangan Kabupaten Mandailing Natal.

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Makan Jembatan Aek Muaramais Kecamatan Tambangan Kabupaten Mandailing Natal. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 67 orang yang merupakan para pengunjung yang sudah membeli makanan dan minuman Rumah Makan Jembatan Aek Mais Muaramais Kecamatan Tambangan Kabupaten Mandailing Natal. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan Rumus Slovin.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji asumsi klasik dengan pengujian hipotesis yang dilakukan uji parsial (uji t). Hasil uji dari masing-masing variabel yaitu harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dikarenakan dari hasil jawaban konsumen diperoleh nilai t hitung yaitu 3,686 yang ternyata  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (1,668), jadi kesimpulannya Variabel X(harga) mempengaruhi Variabel y (Kepuasan Konsumen) dan nilai signifikansinya yaitu  $0,000 < 0,05$ , jadi disimpulkan variabel x (Harga) berpengaruh secara simultan terhadap variabel y (Kepuasan Konsumen) di Rumah Makan Jembatan Aek Mais Muaramais Kecamatan Tambangan Kabupaten Mandailing Natal.

**Kata kunci : *Harga, Kepuasan Konsumen***

## **ABSTRACT**

**Nadiya Rizky Handayani Lubis, Nim 19090032. The Effect of Price on Consumer Satisfaction. Thesis for the Sharia Business Management Study Program, Mandailing State Islamic College, Natal 2023.**

The problem in this research is the price of food offered by the Aek Mais Muaramais Bridge Restaurant, Tambangan District, Mandaling Natal Regency. Consumer satisfaction is the main priority in this research because of the intense competition between restaurants. One way to create consumer satisfaction in restaurants is to set appropriate prices so that consumers feel satisfied. This research aims to find out how the restaurant at the Jembatan Aek Mais Muaramais Restaurant, Tambangan District, Mandaling Natal Regency, determines the price of the food it sells, to find out the level of consumer satisfaction and the influence of price on consumer satisfaction. At the Aek Mais Muaramais Bridge Restaurant, Tambangan District, Mandaling Natal Regency.

This research was carried out at the Jembatan Aek Muaramais Restaurant, Tambangan District, Mandailing Natal Regency. The number of respondents in this study was 67 people who were visitors who had purchased food and drink at the Aek Mais Muaramais Bridge Restaurant, Tambangan District, Mandaling Natal Regency. The sampling technique in this research used the Slovin Formula.

The data analysis technique used in this research is the classic assumption test with hypothesis partial tests (t test). The test results of each variable, namely price, have a significant effect on consumer satisfaction. Because from the results of consumers' answers, the calculated t value is 3.686, which turns out  $t_{\text{calculated}} > t_{\text{table}}$  (1.668), so it was concluded that variable x (Price) had a simultaneous effect on variable y (Consumer Satisfaction) at the Aek Mais Muaramais Bridge Restaurant, Tambangan District, Mandaling Natal Regency.

**Keywords: Price, Consumer Satisfaction**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pada era bisnis sekarang ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat. Persaingan ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan untuk dapat bersaing di pasar para pelaku usaha harus berusaha lebih keras dalam mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumennya. Dalam jasa kepuasan konsumen merupakan hal yang tidak dapat dianggap remeh begitu saja.

Sejalan dengan perkembangan era globalisasi, hal ini ditandai dengan semakin tingginya tingkat persaingan di dunia bisnis dalam memasarkan produk maupun jasa kepada konsumen. Para pelaku bisnis saling berlomba-lomba dalam memasarkan produk yang mereka tawarkan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Saat ini konsumen lebih memilih produk yang berharga murah namun memiliki kualitas yang baik. Begitu juga dalam penetapan harga, secara sederhana, harga ditetapkan berdasarkan total biaya produksi plus keuntungan. Pelaku usaha hendaknya menetapkan margin keuntungan yang wajar, sehingga harga dapat “terjangkau” oleh konsumen. Untuk barang yang yang diproduksi oleh banyak produsen, ada mekanisme persaingan, yang memungkinkan harga terbentuk berdasarkan hukum pasar dengan teori permintaan dan penawaran (supply and demand). Pengusaha juga dituntut untuk menetapkan tingkatan harga yang adil untuk berbagai kualitas barang yang sejenis (Vitomo, 2018).

Suatu perusahaan tidak dapat bertahan apabila tidak ada yang membeli produk yang mereka tawarkan. Salah satu cara untuk memenangkan persaingan yaitu dengan memenangkan hati konsumen dalam hal pemenuhan kebutuhan konsumen. Harapan dari memenangkan hati konsumen adalah memperoleh kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen ini sangat penting untuk diperhatikan oleh perusahaan sebab kepuasan konsumen sangat berkaitan dengan keberhasilan penjualan produk perusahaan. kepuasan

konsumen yang rendah adalah ketika kesetiaan konsumen tidak berlangsung lama. Jadi konsumen yang memiliki kepuasan yang tinggi pada umumnya akan melakukan transaksi yang rutin dan membeli lebih banyak produk (Susanti, 2020).

Faktor harga juga merupakan faktor penting yang menjadi pertimbangan konsumen dalam membuat keputusan pembelian pada suatu bisnis. Konsumen menginginkan harga produk yang sesuai dengan kualitas dari produk yang bersangkutan. Penetapan harga oleh pelaku bisnis harus disesuaikan dengan lingkungan dan perubahan yang terjadi. Hal tersebut akan mempengaruhi konsumen sebelum memutuskan pembelian karena konsumen akan mencari tau harga dan akan memilih produk yang sesuai dengan kemampuan membelinya. Jangan sampai harga yang ditawarkan melampaui ekspektasi produk yang diinginkan oleh konsumen begitupun sebaliknya.

Untuk itu suatu kebijakan yang dapat memberikan manfaat secara langsung bagi perusahaan dalam melaksanakan sistem pemasaran yang benar efektif dan efisien untuk pencapaian kepuasan konsumen yang tinggi. Kepuasan konsumen menjadi perhatian utama bagi banyak perusahaan

Kepuasan konsumen merupakan faktor yang sangat penting untuk mencapai keberhasilan dalam berbisnis. Semakin ketatnya persaingan dalam bisnis kuliner menuntut para pengusaha untuk memberikan pelayanan terbaik agar membawa kesan yang baik bagi konsumen. Tercapainya kepuasan konsumen bisa membawa dampak positif dan menambah konsumen baru. Apabila konsumen merasa puas, maka mereka akan melakukan pembelian yang berulang. Konsumen yang merasa puas akan merekomendasikan tempat kuliner kepada saudara, teman, dan kerabat.

Jadi konsumen yang memiliki kepuasan yang tinggi pada umumnya akan melakukan transaksi yang rutin dan membeli lebih banyak produk. Sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan konsumen yang tinggi akan berbanding lurus dengan tingkat penjualan produk dari perusahaan. Namun apabila kepuasan konsumen yang diciptakan rendah, maka akan menghambat

tingkat penjualan produk dari perusahaan, dan apabila dibiarkan akan mematikan perusahaan.

Dalam hal ini tidak sedikit perusahaan yang kurang menyadari arti penting kepuasan konsumen. Perusahaan hanya terpaku pada standar baku yang sudah ada tanpa memperhatikan kepuasan konsumen dan mencari inovasi lain yang berpotensi untuk kepuasan konsumennya.

Dengan demikian kunci keberhasilan perusahaan terletak pada mampu atau tidaknya perusahaan dalam memuaskan konsumennya. Semakin mampu perusahaan untuk memuaskan konsumen, maka akan semakin kuat perusahaan bertahan dalam persaingan pasar. Namun apabila perusahaan tidak mampu memuaskan konsumennya maka perusahaan akan kalah dalam persaingan.

Dalam observasi awal, peneliti menemukan ada 10 konsumen yang mengatakan bahwa harga yang di berikan pada rumah makan ini cukup terjangkau, dan 20 konsumen mengatakan harga yang ada pada rumah makan ini mahal. Beberapa konsumen yang pernah berkunjung di rumah makan ini mengatakan bahwa harga tersebut tidak sesuai dengan porsi yang mereka dapatkan dan adanya keluhan pelanggan pada kualitas makanan, seperti masih ada makanan yang tidak sesuai dengan keinginan konsumen yaitu konsumen merasa tidak puas dengan harga yang ditawarkan oleh Rumah Makan Jembatan Aek Mais Muaramais Kecamatan Tambangan Kabupaten Mandailing Natal dikarenakan makanan yang masih terasa mentah, selera dan cita rasa yang kurang cocok dengan konsumen serta variasi menu maupun daftar menu yang tidak tersedia di Rumah Makan Jembatan Aek Mais. Sehingga menyebabkan konsumen merasa harga yang mahal tersebut membuat mereka tidak merasa puas. Hal ini berdampak kepada ketidak puasan konsumen terhadap Rumah Makan Jembatan Aek Muaramais Kecamatan Tambangan Kabupaten Mandailing Natal.

Berikut ini adalah daftar menu dan harga di rumah makan jembatan aek mais:

**Tabel 1.1**

**Daftar Harga di Rumah Makan Jembatan Aek Mais**

Menu	Harga
Ikan mas gulai	Rp 25.000
Ikan sale gulai	Rp 25.000
Ikan bakar	Rp 25.000
Ayam gulai	Rp 25.000
Ayam goreng	Rp 25.000
Rendang daging	Rp 25.000
Cincang	Rp 25.000
Indomie goreng / kuah	Rp 15.000
Nasi goreng	Rp 15.000

Sumber : Rumah makan jembatan aek mais muaramais kecamatan tambangan kabupaten mandailing natal 2023

Tabel di atas menjelaskan beberapa menu dan harga yang ditawarkan oleh rumah makan jembatan aek mais.

Persaingan harga yang ketat yang terjadi di Rumah Makan Jembatan Aek Mais Muaramais dengan rumah makan di sekitarnya sehingga menyebabkan konsumen merasa tidak puas dengan harga yang ditawarkan oleh rumah makan jembatan aek mais dengan produk yang sejenis dan hampir sama yang saling bersaing untuk memasarkan produk mereka terhadap konsumen. Tingginya persaingan dalam Rumah Makan Jembatan Aek Mais dengan rumah makan yang sejenis turut mempengaruhi keadaan kepuasan konsumen pada Rumah Makan Jembatan Aek Mais.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk mengambil judul” **Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Jembatan Aek Mais Di Muara Mais Kecamatan Tambangan Kabupaten Mandailing Natal**”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan penelitian pendahuluan yang penulis lakukan pada Rumah Makan Jembatan Aek Mais Muara Mais Kecamatan Tambangan Kabupaten Mandailing Natal. Dapat diperoleh informasi tentang permasalahan yang timbul didalam perusahaan yaitu :

1. Harga makanan yang terbilang lebih mahal di Rumah Makan Jembatan Aek Mais Muaramais Kecamatan Tambangan Kabupaten Mandailing Natal di banding rumah makan lain di sekitarnya.
2. Kualitas makanan yang kurang baik seperti makanan yang masih terasa mentah sehingga menyebabkan konsumen merasa tidak puas dengan harga yang ditawarkan rumah makan jembatan aek mais.

## **C. Pembatasan Masalah**

Batasan masalah penelitian keputusan peneliti tentang apa yang akan dimasukkan dan dikeluarkan dalam penelitian. Tujuan dari batasan masalah ini adalah untuk mencegah penyimpangan atau penyebaran pokok masalah sehingga penelitian menjadi lebih fokus dan terarah. Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka penulis membuat batasan masalah dalam penelitian ini agar lebih terarah dan tidak menyimpang dari topik yang akan dibahas yaitu:

1. Variabel x (harga) terdiri dari peranan harga, indikator harga, metode penetapan harga.
2. Variabel y (kepuasan konsumen) terdiri dari aspek kepuasan konsumen pengukuran kepuasan konsumen, indikator kepuasan konsumen.

## **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas penelitian ini dapat dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana cara Rumah Makan Jembatan Aek Mais Muara Mais Kecamatan Tambangan Kabupaten Mandailing Natal dalam menentukan harga makanana yang dijual?

2. Bagaimana tingkat Kepuasan konsumen terhadap Rumah Makan Jembatan Aek Mais Muaramais Kecamatan Tambangan Kabupaten Mandailing Natal?
3. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Jembatan Aek Mais Muara Mais Kecamatan Tambangan Kabupaten Mandailing Natal?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui cara Rumah Makan Jembatan Aek Mais Muara Mais Kabupaten Mandailing Natal dalam menentukan harga makanan yang dijual.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap Rumah Makan Jembatan Aek Mais Muaramais Kecamatan Tambangan Kabupaten Mandailing Natal.
3. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Jembatan Aek Mais Muara Mais Kecamatan Tambangan Kabupaten Mandailing Natal.

#### **F. Manfaat Penelitian**

1. Secara teoritis adalah untuk menambah wawasan serta pengembangan ilmu pengetahuan dibidang manajemen bisnis syariah dan terdapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap kepuasan konsumen berdasarkan pengaruh harga di Rumah Makan Jembatan Aek Mais Muara Mais Kecamatan Tambangan Kabupaten Mandailing Natal.
2. Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan untuk menambah pengetahuan khususnya bagi pihak-pihak yang tertarik pada masalah yang dibahas untuk diteliti lebih lanjut.
3. Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Strata.1 (S.1) Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah

(MBS) di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal (STAIN MADINA).

#### **G. Defenisi Operasional Variabel**

1. Menurut Kotler dalam (**Sunyoto, 2019**) harga adalah sejumlah uang yang dibebankan pada suatu produk tertentu. Dalam arti yang lebih luas, harga adalah jumlah semua nilai yang diberikan oleh pelanggan untuk mendapatkan keuntungan dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa.
2. Menurut (**Kotler & Keller, 2018**) Menyatakan bahwa kepuasan konsumen atau pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

