

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
KEDAI KOPI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA CAFÉ KOPI BARIS
DI KOTA BEKASI**

SKRIPSI

Oleh:

IRVAN FAUZI

201610325008



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan
Kedai Kopi Terhadap Kepuasan Konsumen
Pada Café Kopi Baris Di Kota Bekasi

Nama Mahasiswa : Irvan Fauzi

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610325008

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 20 Juli 2020



LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan
Kedai Kopi Terhadap Kepuasan Konsumen
Pada Café Kopi Baris Di Kota Bekasi

Nama Mahasiswa : Irvan Fauzi

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610325008

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 20 Juli 2020

Jakarta, 28 Juli 2020

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : M. Fadhli Nursal, S.E., M.M
NIDN 0325057908

Penguji I : Andrian, S.E., M.M
NIDN 0321077102

Penguji II : Dr. Dhian Tyas Untari, S.E., M.M
NIDN 0309048102

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen

Dekan
Fakultas Ekonomi

M. Fadhli Nursal, S.E., M.M
NIDN 0325057908

Dr. Istianingsih, M.S.Ak,CA,CSRA,CACP
NIDN 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul

Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Kedai Kopi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Café Kopi Baris Di Kota Bekasi merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari di temukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini untuk dipinjamkan dan digunakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 28 Juli 2020

Yang Membuat Pernyataan



Irfan Fauzi

201610325008

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah robbil alamin, dengan menyebut nama Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang maha pengasih lagi maha penyayang, berkat karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang diajukan sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program strata satu (S1) di Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu, dengan hormat ucapan rasa terima kasih penulis ditujukan kepada :

1. Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang sudah memberikan nikmat sehat sehingga penulis bisa menyelesaikan proposal skripsi dengan lancar.
2. Bapak Idrus Kimin dan (alm) Ibu Ponidjah, Selaku kedua orang tua dan juga Nur Khosiyah dan Shofiyah Annisa, Selaku istri dan anak yang juga memberikan dukungan penuh kepada penulis dan telah memberikan dukungan, serta do'a yang selalu dipanjatkan kepada Allah SWT.
3. Bapak Irjen Pol (Purn) Dr. Dr. Bambang Karsono, S.H , M.M , selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Dr. Istianingsih Sastrodiharjo, CA, CSRA, CMA, CACP. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi.
5. Bapak M. Fadhli Nursal, S.E., M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi.
6. Bapak Andrian, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang senantiasa membimbing serta memberi dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini selesai tepat pada waktunya.
7. Teman-teman kelas C1 – Manajemen, partner seperjuangan Fakultas dan Program Studi di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi.

Jakarta, 28 Juli 2020

Irvan Fauzi

ABSTRAK

Irvan Fauzi. 201610325008. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Kedai Kopi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Café Kopi Baris di Kota Bekasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Kedai Kopi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Café Kopi Baris di Kota Bekasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, dimana dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling* dalam menentukan cara pengambilan sampel. Dasar penelitian menggunakan 80 responden untuk digunakan sebagai sampel dalam penelitian, dimana dalam penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan penyebaran kuesioner kepada konsumen Cafe Kopi Baris di Kota Bekasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam uji parsial (t) variable pengaruh harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai $\text{sig } 0,007 < 0,05$ dan nilai $t_{\text{hitung}} 2,751 > t_{\text{tabel}} 1,99085$. Dan variable kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai $\text{sig } 0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{\text{hitung}} 4,198 > t_{\text{tabel}} 1,99085$. Selanjutnya dalam uji simultan (f) variabel harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen dengan nilai $\text{sig } 0,000 < 0,05$ dengan nilai $f_{\text{hitung}} 26,077 > f_{\text{tabel}} 3,11$. Kemudian untuk uji determinasi (R^2) dihasilkan bahwa korelasi antara dua variabel harga (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y) sebesar 40,4 %.

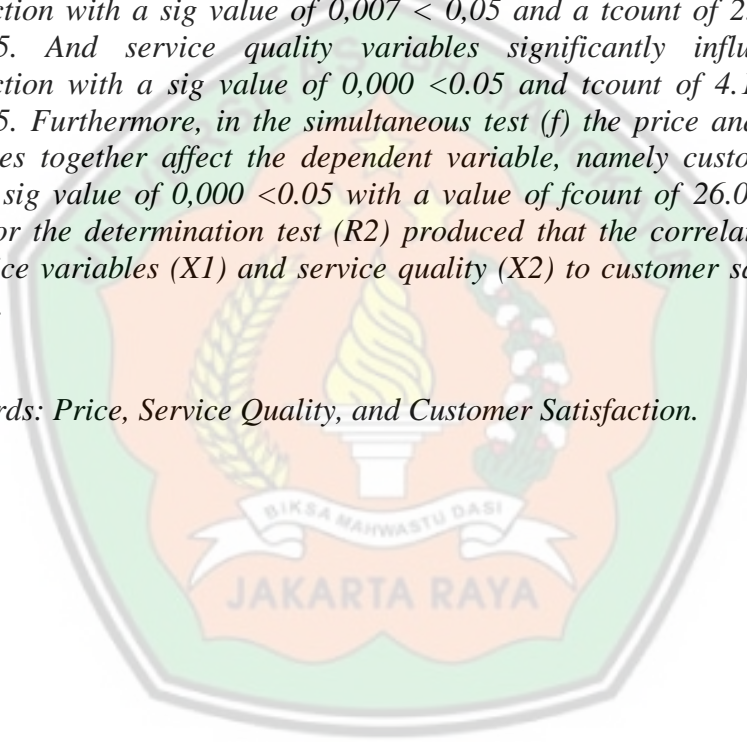
Kata kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

Irvan Fauzi. 201610325008. *The Effect of Price and Quality of Coffee Shop Services on Consumer Satisfaction in the Café Kopi Baris in the City of Bekasi.*

This study aims to determine whether there is an Effect of Price and Quality of Coffee Shop Services on Consumer Satisfaction in Café Kopi Baris in the City of Bekasi. The method used in this study is a quantitative method, which in this study uses the Purposive Sampling technique in determining how to take samples. The basis of the study used 80 respondents to be used as samples in the study, which in this study used primary data obtained by distributing questionnaires to consumers Cafe Kopi Baris in Bekasi City. The results showed that in the partial test (t) the variable price effect significantly affected consumer satisfaction with a sig value of $0,007 < 0,05$ and a tcount of $2.751 >$ a table of 1.99085. And service quality variables significantly influence consumer satisfaction with a sig value of $0,000 < 0.05$ and tcount of $4.198 >$ t table of 1.99085. Furthermore, in the simultaneous test (f) the price and service quality variables together affect the dependent variable, namely customer satisfaction with a sig value of $0,000 < 0.05$ with a value of fcount of $26.077 >$ ftable 3.11. Then for the determination test (R²) produced that the correlation between the two price variables (X1) and service quality (X2) to customer satisfaction (Y) of 40.4 %.

Keywords: Price, Service Quality, and Customer Satisfaction.



DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Batasan Masalah	10
1.6 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Kepuasan Konsumen.....	12
2.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	12
2.1.2 Faktor Utama dalam menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen.....	13
2.1.3 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	14

2.1.4	Strategi Demi Kepuasan Konsumen	15
2.1.5	Mengukur Kepuasan Konsumen.....	16
2.2	Harga.....	18
2.2.1	Pengertian Harga	18
2.2.2	Indikator Harga	19
2.2.3	Metode Penetapan Harga	20
2.2.4	Tujuan Penetapan Harga	21
2.3	Kualitas pelayanan	22
2.3.1	Dimensi Kualitas pelayanan	23
2.3.2	Unsur – Unsur Kualitas pelayanan	25
2.4	Hipotesis Penelitian.....	27
2.5	Kerangka Berfikir.....	28
2.6	Penelitian Terdahulu.....	28
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1	Desain Penelitian.....	34
3.2	Tahapan Penelitian.....	34
3.3	Model Konseptual.....	35
3.4	Operasional Variabel	36
3.5	Waktu dan Tempat Penelitian.....	36
3.5.1	Waktu Penelitian	36
3.5.2	Tempat Penelitian.....	37
3.6	Metode Pengambilan Populasi dan Sampel.....	37
3.6.1	Populasi Penelitian	37
3.6.2	Sampel Penelitian.....	37
3.7	Tehnik Pengumpulan Sampel.....	37

3.8	Tehnik Pengumpulan Data.....	38
3.8.1	Kuesioner (Angket)	38
3.9	Metode Analisis Data.....	38
3.9.1	Uji Validitas.....	38
3.9.2	Uji Reliabilitas	38
3.10	Uji Asumsi Klasik	39
3.10.1	Uji Normalitas.....	39
3.10.2	Uji Multikolinearitas.....	39
3.10.3	Uji Heterokedastisitas	39
3.11	Analisis Regresi Linier	39
3.11.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	39
3.12	Pengujian Hipotesis	40
3.12.1	Uji Parsial (Uji T)	40
3.12.2	Uji Simultan.....	40
3.12.2	Uji Koefisien Determinasi	41
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1	Hasil Penelitian	42
4.1.1	Penyebaran Dan Pengumpulan Kuesioner.....	42
4.1.2	Identitas Responden.....	42
4.2	Analisis Data	45
4.2.1	Uji Validitas.....	45
4.2.2	Uji Realiabilitas	46
4.3	Uji Asumsi Klasik.....	48
4.3.1	Uji Normalitas.....	48
4.3.2	Uji Multikolinieritas	50

4.3.3	Uji Heteroskedastisitas	50
4.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	51
4.4.1	Uji T (Parsial)	52
4.4.2	Uji F (Simultan)	54
4.4.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	55
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian	56
4.5.1	Harga Berpengaruh Langsung Positif Terhadap Kepuasan Konsumen	56
4.5.1	Kualitas Pelayanan Berpengaruh Langsung Positif Terhadap Kepuasan Konsumen.....	56
BAB V	PENUTUP	58
5.1	Kesimpulan	58
5.2	Implikasi Manajerial	59
DAFTAR PUSTAKA.....		60
LAMPIRAN.....		61



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 4.4 Uji Validitas	47
Tabel 4.5 Hasil Uji Realiabilitas Harga.....	48
Tabel 4.6 Hasil Uji Realiabilitas Kualitas Pelayanan.....	48
Tabel 4.7 Hasil Uji Realiabilitas Kepuasan Konsumen	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Kolmogorov - Smirnov.....	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas	51
Tabel 4.10 Hasil Uji Linier Berganda	53
Tabel 4.11 Hasil Uji T (Parsial)	54
Tabel 4.12 Hasil Uji F.....	56
Tabel 4.13 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Produksi Kopi	2
Gambar 1.2 Tren Konsumsi Kopi dan Pertumbuhan Kedai Kopi	3
Gambar 1.3 Tren Konsumsi Kopi dan Pertumbuhan Kedai Kopi	3
Gambar 1.4 Logo Café Kopi Baris	5
Gambar 1.5 Situasi Tempat Kopi Baris	6
Gambar 1.6 Beberapa Menu di Kopi Baris	8
Gambar 2.1 Hubungan Harga dan Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	29
Gambar 3.1 Model Konseptual	37
Gambar 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Gambar 4.2 Data Responden Berdasarkan Umur	45
Gambar 4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Gambar 4.4 Grafik Normal P – P Plot	49
Gambar 4.5 Grafik Scatter Plot	52

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Hasil SPSS
- Lampiran 2 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Uji Refrensi
- Lampiran 4 Uji Plagiarisme
- Lampiran 5 Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup

