

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
KAWULAMUDA COFFEE SHOP BEKASI**

**SKRIPSI**

Oleh :

**Amelia Permana Putri**

**201710325202**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

**2021**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Kawulamuda Coffee Shop Bekasi

Nama Mahasiswa : Amelia Permana Putri

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325202

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 08 Juli 2021



Jakarta, 21 Juli 2021

MENYETUJUI,  
Pembimbing

M. Fadhli Nursal. S.E., M.M

NIDN : 0325057908

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap  
Kepuasan Konsumen Kawulamuda Coffee Shop  
Bekasi

Nama Mahasiswa : Amelia Permana Putri

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325202

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 08 Juli 2021

Jakarta, 09 Juli 2021

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Widi Winarso, S.E., M.M  
NIDN : 0319067606

Anggota Penguji I : M. Fadhli Nursal, S.E., M.M  
NIDN : 0325057908

Anggota Penguji II : Supriyanto, S.E., M.M  
NIDN : 0020067201



MENGETAHUI,

Ketua Program Studi  
Manajemen



Dr. Hadita. S.Pd., M.M  
NIDN : 0329048302

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



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

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul

Pengaruh Penggunaan Media Sosial, dan Inovasi terhadap Pengembangan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Coffee Shop di Kota Bekasi.

Ini adalah benar-benar 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 ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan 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, 21 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Syaeful Prayoga

201710325273

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul

Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen coffee shop Kawulamuda Bekasi.

Ini adalah benar-benar 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 ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan 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, 21 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Amelia Permana Putri

201710325202



## **ABSTRAK**

**Amelia Permana Putri 201710325202.** Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Kawulamuda coffee shop Bekasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan konsumen kawulamuda coffee. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Objek dalam penelitian ini adalah costumer kawulamuda coffee Bekasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Penelitian ini dilakukan dengan teknik insidental sampling dengan jumlah sampel yaitu 100 responden. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan model regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) secara parsial kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (2) secara parsial harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, (3) secara silmutan kualitas harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen,

**Kata Kunci : Kualitas Layanan, Harga, Kepuasan Konsumen**

## **ABSTRACT**

***Amelia Permana Putri 201710325202. The Influence of Service Quality and Price on Consumer Satisfaction at Kawulamuda Coffee Shop Bekasi.***

*This study aims to determine the effect of service quality and price on consumer satisfaction Kawulamuda coffee. This research is a quantitative research. The object of this research is the customer of Kawulamuda Coffee Bekasi. The data collection technique used in this study was a questionnaire. This research was conducted by incidental sampling technique with a sample size of 100 respondents. The analysis used in this research is descriptive analysis with multiple linear regression model.*

*The results showed that (1) partial use of social media has a positive and significant effect on the business development of MSMEs, (2) partial innovation has a positive and significant effect on the business development of MSMEs, (3) simultaneously the use of social media and innovation has a positive and significant effect on the development of MSMEs.*

***Keywords: Social Media Usage, Innovation, Business Development***

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Kawulamuda coffee shop Bekasi”. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat kelulusan dan memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Pada kesempatan ini perkenankan penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada:

1. Irjen Pol (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Istianingsih Sastrodiharjo, M.S.Ak., CA., CSRA., CMA., CBV., CACP. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. M. Fadhli Nursal, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu, mengarahkan dan membimbing sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini & Selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Kedua orang tua dan Ade saya yang selalu memberikan dukungan baik dalam doa, motivasi maupun materi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman seperjuangan skripsi (Leo Pungky dan Syaeful Prayoga) yang selalu saling mendukung dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman-teman yang telah membantu selama proses penulisan skripsi ini (Ahmad Ferdiansyah dan Syaeful Prayoga) sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman selama kuliah (Natasya Fatha, Safira Indry, Leagy



Kinanti Clarisa N, Regita Salman Putri). Serta seluruh teman-teman Manajemen A8 yang selalu membantu dan memberikan dukungan kepada penulis selama perkuliahan.

8. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk penulis serta atas kerjasamanya.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga apa yang terkandung dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 21 Juli 2021

Penulis



Amelia Permana Putri



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah .....	4
1.3 Tujuan penelitian .....	4
1.4 Manfaat penelitian .....	5
1.5 Batasan masalah .....	5
1.6 Sistematika penulisan.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1. Kualitas Pelayanan .....	7
2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	7
2.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	7
2.2. Kepuasan konsumen.....	8
2.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	8
2.2.2 Indikator Kepuasan Konsumen .....	9
2.3. Harga .....	10
2.3.1 Pengertian Harga .....	10
2.3.2 Indikator Harga.....	10
2.3.3 Tujuan Penetapan Harga .....	11
2.4. Penelitian Terdahulu .....	12
2.5. Kerangka Berfikir .....	16
2.6. Hipotesis Penelitian.....	16

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>18</b>
3.1 Desain Penelitian .....	18
3.2 Tahap Penelitian .....	19
3.3 Model Konseptual Penelitian.....	20
3.4 Operasional Variable.....	20
3.5 Waktu dan Tempat Penelitian.....	21
3.6 Metode pengambilan populasi dan sampel .....	21
3.6.1 Populasi Penelitian .....	21
3.6.2 Sampel.....	21
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.8 Metode Analisis Data .....	23
3.8.1 Uji Validitas.....	23
3.8.2 Uji Realibilitas.....	24
3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	24
<b>3.8.3.1 Uji Normalitas .....</b>	<b>24</b>
<b>3.8.3.2 Uji Multikolinearitas .....</b>	<b>24</b>
<b>3.8.3.3 Uji Heterokedastisitas .....</b>	<b>25</b>
3.8.4 Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	25
3.8.5 Uji Hipotesis .....	25
<b>3.8.5.1 Uji Parsial (Uji T).....</b>	<b>25</b>
<b>3.8.5.2 Uji Simultan (Uji F) .....</b>	<b>26</b>
<b>3.8.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>).....</b>	<b>26</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>27</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	27
4.1.1 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner.....	27
4.2 Identitas Responden .....	27
4.3 Uji Kualitas Data .....	31
4.3.1 Uji Validitas.....	31
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	33
4.4 Uji Asumsi Klasik .....	33
4.4.1 Uji Normalitas .....	33
<b>4.4.2 Uji Multikolinearitas.....</b>	<b>35</b>

<b>4.3.3 Uji Heteroskedasitas</b> .....	36
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	37
4.6 Uji Hipotesis .....	38
<b>4.6.1 Uji T</b> .....	38
<b>4.6.2 Uji F</b> .....	39
<b>4.6.3 Uji Koefisien Determinasi (<math>R^2</math>)</b> .....	40
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian .....	41
<b>4.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen</b>	41
<b>4.7.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen</b> .....	42
<b>4.7.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen</b> .....	42
<b>BAB V PENUTUPAN</b> .....	<b>43</b>
5.1 Kesimpulan .....	43
5.2 Implikasi manajerial .....	43



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Data Penjualan.....	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3. 1 Skala Likertt .....	23
Tabel 4. 1 Hasil Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner .....	27
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	28
Tabel 4. 3 Diagram Responden berdasarkan Usia .....	29
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	30
Tabel 4. 5 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1).....	31
Tabel 4. 6 Uji Validitas Harga (X2).....	32
Tabel 4. 7 Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y) .....	32
Tabel 4. 8 Uji Reliabilitas.....	33
Tabel 4. 9 Uji Normalitas .....	35
Tabel 4. 10 Uji Multikolinieritas.....	36
Tabel 4. 11 Uji Heteroskedasitas .....	36
Tabel 4. 12 Analisis Regresi Linier Berganda.....	37
Tabel 4. 13 Hasil Uji T.....	39
Tabel 4. 14 Uji F.....	40
Tabel 4. 15 Uji Koefisien Determinasi (R2).....	41



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	16
Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual.....	20
Tabel 4. 1 Hasil Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner .....	27
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	28
Tabel 4. 3 Diagram Responden berdasarkan Usia .....	29
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	30
Tabel 4. 5 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1).....	31
Tabel 4. 6 Uji Validitas Harga (X2).....	32
Tabel 4. 7 Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y) .....	32
Tabel 4. 8 Uji Reliabilitas.....	33
Tabel 4. 9 Uji Normalitas .....	35
Tabel 4. 10 Uji Multikolinieritas.....	36
Tabel 4. 11 Uji Heteroskedasitas .....	36
Tabel 4. 12 Analisis Regresi Linier Berganda .....	37
Tabel 4. 13 Hasil Uji T.....	39
Tabel 4. 14 Uji F.....	40
Tabel 4. 15 Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	41