

**PENGARUH HARGA, FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN KOPI KENANGAN
DI KOTA BEKASI**

(Studi pada Mahasiswa Prodi Manajemen Angkatan 2020
Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)

SKRIPSI

Disusun Oleh :

ALFITO SURYA SAPUTRA

202010325417



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Pengaruh harga, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kopi kenangan di kota bekasi (Studi Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Angkatan 2020 Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)

Nama Mahasiswa : Alfito Surya Saputra

Nomor Pokok : 202010325417

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 16 Juli 2024

Jakarta, 24 Juli 2024

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing I



M. Fadhli Nursal, SE., M.M

NIDN. 0325057908

Dosen Pembimbing II



Franciscus Dwikotjo Sri Sumantyo, ST., MM

NIDN. 0329017202

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh harga, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kopi kenangan di kota Bekasi (Studi Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Angkatan 2020 Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)

Nama Mahasiswa : Alfito Surya Saputra

Nomor Pokok : 202010325417

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 16 Juli 2024

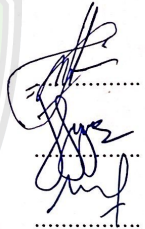
Jakarta, 24 Juli 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Andrian, SE., M.M
NIDN. 0321077102

Sekretaris Tim Penguji : Haryudi Anas, SE., MSM
NIDN. 0317117801

Penguji : M. Fadhli Nursal, SE., M.M
NIDN. 0325057908



MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Manajemen



Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M

NIDN. 0327037601

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak

NIDN. 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa.

Skripsi dengan judul Pengaruh harga, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kopi kenangan di kota bekasi (studi mahasiswa prodi manajemen angkatan 2020 universitas bhayangkara jakarta raya). ini 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 dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam berkarya 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 memberi izin kepada perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui selma publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 20 juni 2024
Yang Membuat Pernyataan



Alfito Surya Saputra
NPM.202010325417

ABSTRAK

Pengaruh harga, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kopi kenangan di kota bekasi (studi pada mahasiswa prodi manajemen angkatan 2020 Universitas Bhayangkara Jakarta Raya). Penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk mengetahui secara parsial dan simultan antara harga, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kopi kenangan di kota bekasi. Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif teknik yang berlandaskan pada filsafat positivisme yang digunakan adalah rumus slovin. populasi pada penelitian ini adalah seluruh konsumen The originote di prodi Manajemen Angkatan 2020 Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dengan sampel 155 responden. Pengolahan data serta Pengujian hipotesis menggunakan software SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga tidak berpengaruh parsial terhadap kepuasan pelanggan. fasilitas secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. hasil uji simultan menunjukkan bahwa harga, fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

Kata Kunci: Harga, fasilitas dan kualitas pelayanan.

ABSTRACT

The influence of price, facilities and service quality on customer satisfaction with memorable coffee in the city of Bekasi (study of management study program students class of 2020, Bhayangkara University, Jakarta Raya). This research aims to determine partially and simultaneously the relationship between price, facilities and service quality on customer satisfaction with memorable coffee in the city of Bekasi. This research is research with a quantitative approach, a technique based on the philosophy of positivism that is used is the Slovin formula. The population in this study were all The Originate consumers in the 2020 Management study program, Bhayangkara University, Greater Jakarta with a sample of 155 respondents. Data processing and hypothesis testing using SmartPLS 4 software. The research results show that price has no partial effect on customer satisfaction. Facilities partially have a positive effect on customer satisfaction. Service quality partially has a positive effect on customer satisfaction. Simultaneous test results show that price, facilities and service quality simultaneously influence customer satisfaction

Keywords: *Price, facilities and service quality.*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang selalu memberikan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kopi Kenangan Di Kota Bekasi Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Angkatan 2020 Universitas Bhayangkara Jakarta Raya”**

Penulisan ini dilakukan guna memenuhi tugas akhir sebagai syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Dalam penulisan skripsi ini, penulis masih banyak kekurangan, keterbatasan dalam menyampaikan teori, dan ketidaksempurnaan. Maka, penulis dibantu berbagai pihak yang membimbing, memberi dukungan, doa, dan material yang sangat bermanfaat bagi penulis. Maka dari itu, dengan segala hormat dan dari lubuk hati terdalam penulis menyampaikan terima kasih yang mendalam kepada :

1. Irjen. Pol. (Purn) Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, SH., M.M, Ph.D., D.Crim (HC) Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Prof. Dr. Istianingsih, S.E, M.S.AK Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M.Selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

4. Widi Winarso, SE., M.M Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu membimbing dan menjadi orang tua saya di kampus selama ini. Semoga bapak dan keluarga selalu dalam lindungan Allah SWT.
5. M. Fadhli Nursal , SE., M.M Selaku Dosen Pembimbing I Skripsi yang telah bersedia untuk membimbing dan memberi arahan dalam penulisan skripsi sampai selesai.
6. Franciscus Dwikotjo Sri Sumantyo, S.T., M.M Selaku Dosen Pembimbing II Skripsi yang telah bersedia untuk membimbing dan memberi arahan dalam penulisan skripsi sampai selesai.
7. Teruntuk Ibu tercinta Tri Purwatiningsih dan Bapak tercinta Sri Widodo yang selalu mendoakan dan memberikan kasih sayang kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Teruntuk kaka tercinta Puspita Ayu Novianti yang selalu menjadi donatur dan memberikan doa dan kasih sayang kepada saya
9. Kepada rizky, yusuf, belva, ryan, lia, salma, annisa yang telah memberikan *support* dalam penyelesaian skripsi.
10. Kepada seluruh dosen dan jajaran staff Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Penulisan skripsi ini tidak luput dari kesalahan dan terbatasnya dalam penyampaian. Maka, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran agar lebih baik di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan ilmu dan manfaat bagi berbagai pihak.

Jakarta, 25 juli 2024

Alfito Surya Saputra



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	8
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.5.1 Bagi Penulis.....	9
1.5.2 Bagi Kopi Kenangan.....	9
1.5.3 Bagi Akademis	10
1.5.4 Sistematika Penulisan Skripsi	10
BAB 2 TELAAH PUSTAKA	12
2.1 Bauran Pemasaran	12
2.2 Pemasaran.....	14
2.2.1 Definisi pemasaran.....	14
2.2.2 Tujuan pemasaran.....	15
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	16

2.3.1	Definisi kepuasan pelanggan.....	16
2.3.2	Faktor-Faktor kepuasan pelanggan.....	16
2.3.3	Indikator kepuasan pelanggan.....	16
2.4	Harga	17
2.4.1	Definisi harga.....	17
2.4.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Harga.....	18
2.4.3	Indikator harga	19
2.5	Fasilitas.....	20
2.5.1	Definisi Fasilitas	20
2.5.2	Faktor-Faktor yang mempengaruhi fasilitas	20
2.5.3	Indikator fasilitas	21
2.6	Kualitas pelayanan	21
2.6.1	Definisi kualitas pelayanan	21
2.6.2	Faktor-Faktor kualitas pelayanan	22
2.6.3	Indikator kualitas pelayanan	23
2.7	Telaah Empiris	24
2.8	Kerangka Konseptual	28
2.9	Hipotesis Penelitian.....	30
BAB III METODE PENELITIAN		31
3.1	Desain Penelitian	31
3.2	Populasi Dan Sampel.....	31
3.2.1	Populasi.....	31
3.2.2	Sampel.....	32
3.3	Jenis Dan Sumber Data	33
3.3.1	Jenis Data	33
3.3.2	Sumber Data	34
3.4	Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukurannya.....	34
3.4.1	Definisi Operasional Variabel.....	34
3.4.2	Skala Pengukuran	37
3.5	Metode Analisis Data Dan Hipotesis	37

3.5.1 Uji Outer Model	37
3.5.2 Pengujian Hipotesis.....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Profil Kopi kenangan.....	41
4.2 Deskripsi Data.....	41
4.2.1 Indentitas Responden	41
4.3 Hasil Analisis Data	44
4.3.1 Skema Model (<i>Partial Least Square</i>)	44
4.3.2 Hasil Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	44
4.3.3 Uji Reliabilitas	49
4.3.4 Uji <i>Inner model</i>	50
4.3.5 Pengujian Hipotesis.....	53
BAB V PENUTUP	56
5.1 kesimpulan.....	56
5.2 Keterbatasan	56
5.3 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	568

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 DATA KONSUMSI KOPI DOMESTIK INDONESIA	2
Gambar 1. 2 DATA MENU HARGA KOPI KENANGAN.....	5
Gambar 1. 3 ULASAN KOMENTAR INSTAGRAM	7
Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	29
Gambar 4. 1 Struktural Model	45



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian yang Relevan	24
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	35
Tabel 3. 2 Skala Likert	37
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi pembelian kopi Kenangan.....	43
Tabel 4. 4 Hasil <i>Outer Loading</i>	46
Tabel 4. 5 <i>Average Variance Exctracted (AVE)</i>	48
Tabel 4. 6 hasil <i>cross loading</i>	48
Tabel 4. 7 Hasil <i>Cronbach Alpha dan Composite Reliabilty</i>	50
Tabel 4. 8 Hasil <i>R-Square (R)</i>	51
Tabel 4. 9 Hasil Uji <i>Q-Square</i>	51
Tabel 4. 10 Hasil <i>Path coefficient</i>	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Tabulasi Data

Lampiran 2 : Uji Plagiarisme

Lampiran 3 : Uji Referensi

Lampiran 4 : Biodata

