

**PENGARUH HARGA, FASILITAS, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DUA *COFFEE* FATMAWATI**

SKRIPSI

**NILA ANANDA
21150000148**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH HARGA, FASILITAS, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DUA *COFFEE* FATMAWATI

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasi dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 1 Maret 2020

NILA ANANDA
21150000148

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

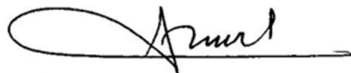
PENGARUH HARGA, FASILITAS, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DUA *COFFEE* FATMAWATI

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M) di Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Drs. Sumitro, M.Sc dan diketahui oleh kepala Program Studi Strata 1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 1 Maret 2020

Pembimbing,

Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Drs. Sumitro, MSc

Drs. Sumitro, MSc



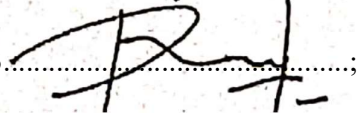

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH HARGA, FASILITAS, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DUA *COFFEE* FATMAWATI**

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal Maret 2020 dengan nilai

Panitia Ujian Skripsi :

1.  ; Drs. Sumitro, M Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  ; Drs. Sumitro, M Sc
(Pembimbing)
3.  ; (Dr. Ir. Meita Pragiwani, MM)
4.  ; (Ir. Ginanjar Syamsuar, ME)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Drs. Sumitro, M Sc selaku dosen pembimbing sekaligus selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak/Ibu selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak H. Agustian Burda, BSBA, MBA selaku Ketua Yayasan Pendidikan Fatahilah Jakarta (YPFJ).
4. Bapak Drs. Ridwan Manorong, MSc, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
5. Pihak Dua *Coffee* Fatmawati yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang peneliti perlukan.
6. Segenap dosen di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), atas ilmu yang telah diberikan selama perkuliahan.
7. Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) beserta jajaran staff yang telah memberikan referensi dan pinjaman buku selama proses penulisan skripsi ini.
8. Orang tua Peneliti (Ibunda Alm. Wiwik, Rokhana, dan Sujono) dan keluarga yang telah memberikan doa dan semangat tiada henti sampai detik ini.
9. Sumayyah dan Yusuf Ahmad yang bersedia membantu dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini

Jakarta, 1 Maret 2020

NILA ANANDA
2115000148

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Nila Ananda
NPM	: 21150000148
Program Studi	: S1 Manajemen
Jenis Karya	: Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul:

PENGARUH HARGA, FASILITAS, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DUA *COFFEE* FATMAWATI

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 1 Maret 2020

Yang menyatakan,

Nila Ananda

Nilia Ananda
21150000148
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :
Drs. Sumitro, M Sc

**PENGARUH HARGA, FASILITAS, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DUA *COFFEE* FATMAWATI**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Harga, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Dua *Coffee* Fatmawati.

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pengunjung Dua *Coffee* Fatmawati dengan kriteria minimal 17 tahun dan pernah bertransaksi dua kali. Sampel ditentukan berdasarkan teknik *purposive sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 384 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang dikualitatifkan, diolah dengan menggunakan SPSS 25.0. Uji instrumen penelitian berupa uji validitas dan reliabilitas. Analisis statistik data pada penelitian ini adalah analisis koefisien korelasi parsial, analisis koefisien korelasi berganda, analisis koefisien determinasi, dan uji hipotesis secara parsial.

Hasil penelitian membuktikan bahwa dalam uji validitas instrument penelitian pada setiap variabel dinyatakan valid dengan hasil olah data $r_{hitung} > 0,30$. Uji reliabilitas semua variabel dinyatakan reliabel dengan hasil olah data memiliki nilai $> 0,60$. Hasil membuktikan bahwa secara parsial Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dengan hasil . Fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Sedangkan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Sehingga Harga dan Kualitas pelayanan yang berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Kata Kunci : Harga, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

Nila Ananda
21150000148
Study Program SI- Mangement

Supervisor:
Drs. Sumitro, M Sc

***THE EFFECT OF PRICE, FACILITY, AND QUALITY OF SERVICE TO
THE CUSTOMER SATISFACTION OF DUA COFFEE FATMAWATI***

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Price, Facilities, and Service Quality on Customermer Satisfaction of Two Fatmawati Coffee.

The population of this study were all visitors of Dua Coffee Fatmawati with a minimum criteria of 17 years and had transacted twice. The sample was determined based on a purposive sampling technique, with a total sample of 384 respondents. Data collection techniques using a questionnaire. This study uses a qualitative approach, measured using SPSS 25.0. The research instrument test was in the form of validity and reliability. Statistical analysis of the data in this study is the analysis of partial correlation coefficients, analysis of multiple correlation coefficients, analysis of the coefficient of determination, and partial hypothesis testing.

The results of the study prove that the validity test of the research instrument on each variable is declared valid with the results of data processing $r_{count} > 0.30$. The reliability test of all variables was declared reliable with the results of data processing having a value > 0.60 . The results prove that partially the price has a significant effect on Customer Satisfaction with the results. The facility has no significant effect on Customer Satisfaction. While Service Quality has a significant effect on Customer Satisfaction. So that the price and quality of service that has a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Price, Facilities, Service Quality, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori.....	12
2.2.1. Pemasaran.....	12
2.2.2. Harga	13
2.2.3. Fasilitas	17
2.2.4. Kualitas Pelayanan.....	18
2.2.5. Kepuasan Konsumen.....	21

2.3.	Keterkaitan antar Variabel Penelitian.....	24
2.3.1.	Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen	24
2.3.2.	Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen.....	24
2.3.3.	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen	25
2.4.	Pengembangan Hipotesis.....	25
2.5.	Kerangka Konseptual Penelitian	26
BAB III	METODA PENELITIAN.....	27
3.1.	Strategi Penelitian	27
3.2.	Populasi dan Sampel.....	27
3.2.1.	Populasi penelitian	27
3.2.2.	Sampel penelitian.....	27
3.3.	Data dan Metoda Pengumpulan Data	28
3.3.1.	Jenis data	28
3.3.2.	Metoda pengumpulan data	29
3.4.	Metoda Analisis Data	31
3.4.1.	Metoda pengolahan data dan penyajian data.....	31
3.4.2.	Analisis statistik data	32
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian	34
4.2.	Deskripsi Responden	34
4.3.	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	36
4.3.1.	Deskripsi data	36
4.3.2.	Uji Validitas.....	38
4.3.3.	Uji Reliabilitas	40
4.4.	Analisis Statistik Data	42
4.4.1.	Analisis koefisien determinasi parsial.....	42
4.4.2.	Hasil pengujian hipotesis.....	43
4.5.	Temuan Hasil Penelitian.....	45

4.5.1. Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen	45
4.5.2. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen.....	46
4.5.3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen	46
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	47
5.1. Simpulan	47
5.2. Saran	47
DAFTAR REFERENSI	49
LAMPIRAN.....	51

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Rating Review Kedai Kopi di Daerah Fatmawati.....	4
Tabel 3.1. Pemberian Skor Jawaban Kuesioner	29
Tabel 3.2. Indikator Variabel Harga	30
Tabel 3.3. Indikator Variabel Fasilitas.....	30
Tabel 3.4. Indikator Variabel Kualitas Pelayanan.....	30
Tabel 3.5. Indikator Variabel Kepuasan Konsumen	30
Tabel 4.1. Deskripsi Data Responden.....	35
Tabel 4.6. Validitas Instrumen Harga.....	38
Tabel 4.7. Validitas Instrumen Fasilitas	38
Tabel 4.8. Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan.....	39
Tabel 4.9. Validitas Instrumen Kepuasan Konsumen	40
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas Harga.....	40
Tabel 4.11. Hasil Uji Reliabilitas Fasilitas	40
Tabel 4.12. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	41
Tabel 4.13. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen	41
Tabel 4.14. Korelasi Parsial Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	42
Tabel 4.15. Korelasi Parsial Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen	42
Tabel 4.16. Korelasi Parsial Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	43
Tabel 4.17. Hasil Uji T	44

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian.....	26
Gambar 4.2. Diagram Skala <i>Likert</i> Harga.....	36
Gambar 4.3. Diagram Skala <i>Likert</i> Fasilitas.	37
Gambar 4.4. Diagram Skala <i>Likert</i> Kualitas Pelayanan.....	37
Gambar 4.5. Diagram Skala <i>Likert</i> Kepuasan Konsumen	37
Gambar 4.18. Kerangka Konseptual dan Hasil Koefisien Determinasi.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	51
Lampiran 2. Struktur Organisasi Dua <i>Coffee</i>	57
Lampiran 3. Tabulasi Data Jawaban Responden	58
Lampiran 4. Output SPSS 25.0	102
Lampiran 5. Surat Keterangan Riset	108
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup Peneliti	109

**PENGARUH HARGA, FASILITAS, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DUA *COFFEE* FATMAWATI**

SKRIPSI

**NILA ANANDA
21150000148**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

