

**ANALISIS PENGARUH HARGA, FASILITAS, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN**

(Studi Kasus Pada Pelanggan MASALALU Cafe)

SKRIPSI

**GERIANDO AZVELIN RAIHAN
21160000427**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

ANALISIS PENGARUH HARGA, FASILITAS, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Kasus pada Pelanggan MASALALU Cafe)

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

Jakarta, 23 Februari 2021



GERIANDO AZVELIN RAIHAN
NPM 21160000427

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

**ANALISIS PENGARUH HARGA, FASILITAS, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus pada Pelanggan MASALALU Cafe)**

dibuat untuk melengkapi sebagian penyerataan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI). Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Rama Chandra, SE, ME dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Jakarta, 23 Februari 2021

Pembimbing,



Rama Chandra, SE, ME

Kepala Program Studi S1 Manajemen,



Muhammad Ramaditya, BBA, MSc #13/07/2021




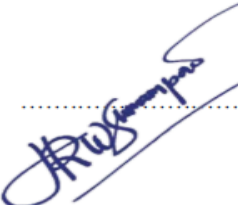
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH HARGA, FASILITAS, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus pada Pelanggan MASALALU Cafe)**

Telah di uji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 23 Februari 2021 dengan nilai A

Panitia Ujian Skripsi

1.  ; Muhammad Ramaditya, BBA, MSc
(Kaprodi S-1 Manajemen)
2.  ; Rama Chandra, SE, ME
(Pembimbing)
3.  ; Joko Bagio Santoso, SE., ME
(Anggota Penguji)
4.  ; Ruland Jack S, SE., M.Si
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

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

Karya ilmiah 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 terimakasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Rama Chandra, SE, ME selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak H. Agustian Burda, BSBA, MBA selaku Ketua Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta (YPFJ).
3. Bapak Drs. Ridwan Marorong, MSc. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA, MSc. selaku kepala Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
5. Seluruh dosen S-1 Manajemen STEI yang telah membimbing selama perkuliahan.
6. Kepada Orang tua peneliti (Ibu Fatimah Francisca Evelyn) serta Brazil Putri Kevlin kakak, dan keluarga besar saya yang selalu memberikan dukungan penuh, kepercayaan yang begitu besar, dan mendoakan agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Ali Harahap selaku CEO MASALALU Cafe yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk meneliti di MASALALU Cafe.
8. Tim Basket Putra STEI dan jajaran pelatih.

9. Teman-teman yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis terutama Safina Fatma Putriyani, Kevin Feriansyah, dan Bayu Laksono Aji.
10. Semua teman-teman yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu, yang turut membantu serta selalu memberikan do'a, dukungan, dan semangat hingga terselesaikannya skripsi ini.

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

Jakarta, 23 Februari 2021



GERIANDO AZVELIN RAIHAN

NPM 21160000427

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Geriando Azvelin Raihan
NPM : 21160000427
Program Studi : S-1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

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

ANALISIS PENGARUH HARGA, FASILITAS, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus pada Pelanggan MASALALU Cafe)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/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 : 23 Februari 2021

Yang menyatakan,



GERIANDO AZVELIN RAIHAN

Gerianto Azvelin Raihan
NPK 21160000427
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :
Rama Chandra, SE, ME

**ANALISIS PENGARUH HARGA, FASILITAS, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus pada Pelanggan MASALALU Cafe)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

Strategi penelitian yang digunakan yaitu strategi asosiatif. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan MASALALU Cafe. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan kriteria yaitu konsumen MASALALU Cafe, yang setidaknya sudah dua kali berkunjung dan membeli kopi Masalalu dalam kurun waktu bulan November sampai dengan bulan Desember tahun 2020. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *purposive sampling* dengan instrumen pengumpulan data berupa kuesioner. Data yang diambil adalah data primer. Penelitian ini menggunakan *path analysis* dengan metode *Partial Least Square* yaitu menggunakan *warpPLS 7.0*.

Hasil penelitian menyatakan, harga, dan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Tetapi Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Nilai *R-Square* yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan berkontribusi terhadap variabilitas kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Harga, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan.

Gerianto Azvelin Raihan
NPK 21160000427
Program Studi S-1 Manajemen

Supervisor :
Rama Chandra, SE, ME

***ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF PRICE, FACILITIES, AND
QUALITY OF SERVICE ON CUSTOMER SATISFACTION
(Case Study on MASALALU Cafe Customers)***

ABSTRACT

The purpose of this research is to know the effect of price, facilities, and service quality on customer satisfaction

The research strategy used is an associative strategy. The population in this study were the customers of MASALALU Cafe. Samples were taken as many as 100 respondents with criteria namely MASALALU Cafe consumers, who had visited and bought Masalalu coffee at least twice in the period November to December 2020. The sampling technique used was purposive sampling with a data collection instrument in the form of a questionnaire. The data taken is primary data. This study used path analysis with the Partial Least Square method using warpPLS 7.0.

The results stated that price and facilities had a positive effect on customer satisfaction. But service quality has no effect on customer satisfaction. The R-Square value obtained shows that the variable price, facilities, and service quality contribute to the variability of customer satisfaction.

Keywords : Price, Facilities, Service Quality, And Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Review Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu :.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Harga.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Fasilitas	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Pengaruh antar Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Pengaruh antara Harga terhadap Kepuasan Pelanggan... not defined.	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Pengaruh antara Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan..... not defined.	Error! Bookmark not defined.
2.3.3 Pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.4 Pengembangan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
2.5 Kerangka Konseptual Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 3 METODA PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Strategi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.

3.2.1	Populasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Sampel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3	Data dan Metoda Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.4	Operasionalisasi Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.5	Metoda Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.1	Metode Pengolahan Data dan Penyajian Data ..	Error! Bookmark not defined.
3.5.2	Analisis Statistik Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.2	Analisis Statistika Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Deskripsi Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Deskripsi Jawaban Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.3	Analisis Jalur.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Model Pengukuran (Outer Model).....	Error! Bookmark not defined.
4.3.2	Analisis Inner Model.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.3	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.4	Rangkuman Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 5	SIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1	Simpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
	DAFTAR REFERENSI	Error! Bookmark not defined.
	LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Skala Liker tuntut Instrumen penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2. Indikator, dan Sub Indikator Harga.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.3. Indikator, dan Sub Indikator Fasilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.4. Indikator, dan Sub Indikator Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.5. Indikator, dan Sub Indikator Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, dan Perkerjaan.	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2. Indeks Persepsi Skor Rata-rata Variabel Harga.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3. Indeks Persepsi Skor Rata-rata Variabel Fasilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4. Indeks Persepsi Skor Rata-rata Variabel Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5. Indeks Persepsi Skor Rata-rata Variabel Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6. Nilai Loading Variabel Reflektif	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7. Composite Realibility.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8. Correlations among latent variables with Square roots of average variances extracted (AVEs)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9. Model fit indeks.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10. R-Square contributions	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.11. Direct Effect	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.12. Direct Effect	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.13. Direct Effect	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.1. Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2. Tabulasi Item Kuesioner.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3. Data Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4. Output WarpPLS 7.0.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5. Gambar Model Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6. Surat Keterangan Riset.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup Peneliti.....	Error! Bookmark not defined.

