

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFE MIRENO
TIRTOUDAN KOTA KEDIRI**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
pada Program Studi Manajemen



OLEH :
SANGGA KUSUMA
16.1.02.02.0035

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NUSANTARA PERSATUAN GURU REPUBLIK INDONESIA
UN PGRI KEDIRI**

2022
Skripsi oleh:

SANGGA KUSUMA
NPM: 16.1.02.02.0035

Judul:

ABSTRAK

Sangga Kusuma (16.1.02.02.0035): Analisis Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Mireno Tirtoudan Kota Kediri, Program Studi Manajemen, FE UN PGRI Kediri. 2018.

Kata kunci: *Kualitas pelayanan, Kualitas produk, Harga, Kepuasan konsumen.*

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh beberapa masalah yaitu semakin berkembangnya bisnis cafe di Kediri yang menawarkan beragam menu yang bervariasi dan masa kini. Konsumen yang menginginkan pelayanan yang cepat dan tepat. Dan persaingan harga diantara cafe di Kediri yang menawarkan makanan dan minuman dengan harga murah tetapi berkualitas.

Tujuan dari penelitian ini adalah (1) Pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Mireno Cafe Kediri. (2) Pengaruh yang signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Mireno Cafe Kediri. (3) Pengaruh yang signifikan antara harga terhadap kepuasan pelanggan pada Mireno Cafe Kediri. (4) Pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Mireno Cafe Kediri.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu pendekatan penelitian yang menggunakan data berbentuk angka. Metode pengambilan sampel adalah *purposive sampling method*. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pengunjung/konsumen yang datang di Mireno Cafe Kediri. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini yaitu sebanyak 40 responden. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X_1), Kualitas Produk (X_2), Harga (X_3) dan Kepuasan Konsumen (Y) sebagai variabel terikat. Penganalisisan data menggunakan bantuan program SPSS *for windows* versi 20.

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu (1) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Mireno Cafe Kediri. (2) Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Mireno Cafe Kediri. (3) Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Mireno Cafe Kediri. (4) Kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Mireno Cafe Kediri.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat beserta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan Judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Mireno Cafe Kediri”. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. Zainal Afandi selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri.
2. Dr. Subagyo, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri.
3. Ibu Restin Meilina, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Nusantara PGRI Kediri.
4. Ibu Ema Nurzainul, S.E.,M.M. selaku Dosen Pembimbing I Universitas Nusantara PGRI Kediri.
5. Ibu Restin Meilina, M.M. selaku Dosen Pembimbing II Universitas Nusantara PGRI Kediri.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri yang telah mendidik dan memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama menempuh studi di Fakultas Ekonomi Universitas Nusanrata PGRI Kediri.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Teori.....	9
1. Kepuasan Konsumen	
a. Definisi Kepuasan Konsumen	9
b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	10
c. Tipe Kepuasan Konsumen.....	10
d. Indikator-Indikator Kepuasan Konsumen.....	11
2. Kualitas Pelayanan	
a. Definisi Kualitas Pelayanan	11
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	12
c. Dimensi Kualitas Pelayanan	12
d. Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan.....	13
3. Kualitas Produk	

a.	Definisi Kualitas Produk.....	13
b.	Elemen Kualitas Produk	14
c.	Dimensi Kualitas Produk	14
d.	Indikator-Indikator Kualitas Produk.....	15
4.	Harga	
a.	Definisi Harga	16
b.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Harga	17
c.	Tujuan Harga.....	17
d.	Indikator-Indikator Harga	18
B.	Kajian Hasil Penelitian Terdahulu	18
C.	Kerangka Berfikir	21
D.	Kerangka Konseptual	24
E.	Hipotesis	26
BAB III : METODE PENELITIAN		
A.	Variabel Penelitian	27
1.	Identifikasi Variabel Penelitian.....	27
2.	Definisi Variabel Penelitian.....	27
B.	Pendekatan dan Jenis Penelitian	29
C.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	30
D.	Populasi dan Sampel	31
E.	Instrumen Penelitian.....	32
1.	Instrumen Penelitian	32
2.	Validasi Instrumen	33
3.	Teknik atau Metode Pengumpulan Data	34
F.	Teknik Analisa Data.....	35
1.	Uji Validitas dan Reliabilitas	35
2.	Uji Asumsi Klasik	38
3.	Analisis Regresi Linier Berganda	39
4.	Hipotesis	39
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	43

1. Sejarah Singkat Mireno Cafe Kediri	43
2. Visi dan Misi.....	43
3. Struktur Organisasi.....	44
B. Deskripsi Data Responden.....	44
1. Karakteristik Responden.....	44
C. Analisis Data.....	50
1. Uji Asumsi Klasik	50
2. Analisis Regresi Linier Berganda	54
3. Koefisien Determinasi (R^2).....	55
4. Uji Hipotesis	56
a. Uji t.....	56
b. Uji F.....	58
D. Pembahasan	58
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	58
2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen	59
3. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen	60
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	61
 BAB V : PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	63
B. Implikasi	63
1. Implikasi Teoritis	64
2. Implikasi Praktis.....	64
C. Saran.....	65
 DAFTAR PUSTAKA	 66

DAFTAR TABEL

Tabel:	halaman
2.1 :Kajian Penelitian Terdahulu	20
3.1 :Kisi-kisi Instrumental.....	32
3.2 :Skala Likert	33
3.3 :Uji Validitas.....	36
3.4 :Uji Reliabilitas.....	37
4.1 :Jenis Kelamin Responden	45
4.2 :Usia Responden	45
4.3 :Pendidikan Responden.....	45
4.4 :Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan	46
4.5 :Tanggapan Responden Variabel Kualitas Produk.....	47
4.6 :Tanggapan Responden Variabel Harga	48
4.7 :Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Konsumen.....	49
4.8 :Uji Multikolinieritas	51
4.9 :Uji Autokorelasi	52
4.10 :Hasil Analisis Regresi.....	53
4.11 :Uji Koefisien Determinasi.....	54
4.12 :Uji t	56
4.13 :Uji F.....	58

DAFTAR GAMBAR

2.1	:Kerangka Konsep.....	25
4.1	:Struktur Organisasi Mireno Cafe Kediri.....	44
4.2	:Uji Normalitas	51
4.3	:Uji Heteroskedastisitas.....	52

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan bisnis di era milenial, telah berkembang sangat pesat muncul berbagai jenis usaha baru yang berkesinambungan. Setiap pelaku usaha di harapkan mampu untuk memiliki kepekaan terhadap setiap perubahan yang terjadi dan menempatkan orientasi kepada konsumen sebagai tujuan utama (Kotler, 2005). Maka dari itu produsen di tuntut agar lebih memperhatikan apa yang diinginkan dan dibutuhkan konsumen dari berbagai segmen, terutama untuk menjaga kepuasan dan loyalitas konsumen.

Di era milineal sekarang ini bisnis kuliner sangat berkembang pesat. Hal ini selaras dengan kemunculan berbagai makanan – makanan baru yang unik dan menggoda para konsumen. Gaya hidup masyarakat milenial lebih menjadikan kuliner sebagai kebutuhan trend yang tak bisa lepas dari gengsi. Hal ini mengungkapkan bahwa bisnis usaha kuliner merupakan usaha yang sedang berkembang di era milineal. Usaha kuliner merupakan usaha yang memiliki peluang yang cukup besar di dunia industri, baik usaha kecil menengah ke bawah maupun menengah ke atas.

Dengan terciptanya bisnis kuliner makanan bermanfaat praktis dan efisien waktu bagi konsumen terutama pada kualitas produk yang diberikan oleh pelaku bisnis kuliner. Untuk itu produsen tentunya harus memiliki keunggulan yang membedakan produknya dengan produk pengusaha kuliner lainnya sehingga dapat dijadikan sebagai competitive advantage atau keunggulan produk

untuk bersaing terhadap kompetitornya. Produk sangatlah berperan penting bagi keputusan pembelian konsumen sebagai bahan pertimbangan pemilihan produk.

Kualitas pelayanan cafe juga menentukan kepuasan konsumen. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan oleh konsumen sesuai dengan harapannya, maka kualitas jasa di persepsikan baik akan mempengaruhi kepuasan konsumen. Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono (2016:125) kualitas sebagai ukuran seberapa tingkat layanan yang diberikan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen.

Kemudian kualitas produk juga menjadi pertimbangan konsumen untuk melakukan pembelian. Menurut Wijaya (2011:91) kualitas produk didefinisikan sebagai keseluruhan gabungan karakteristik produk dan jasa yang telah dihasilkan dari pemasaran, rekayasa produksi, dan pemeliharaan yang membuat produk dan jasa tersebut dapat digunakan untuk memenuhi harapan konsumen. Dengan kualitas produk yang kurang memadai maka akan mempengaruhi kepuasan konsumen. Jika suatu usaha mempunyai kualitas produk yang baik maka konsumen juga akan merasa puas, dengan demikian produsen harus mengembangkan dan mempertahankan kualitas produk yang sudah ada. Kualitas produk di cafe sebagian besar

konsumen adalah anak muda yang selalu mengutamakan gaya hidup tak terkecuali kuliner yang semakin diminati oleh kaum milenial yang suka nongkrong dan mengkonsumsi makanan dan minuman di cafe. Cafe Mireno misalnya mengalami kendala dalam penjualan yang semakin hari semakin sepi oleh pengunjung, apakah karena faktor harga yang dirasa masih terlalu mahal bila dibanding dengan nilai produk yang dijual, sehingga akan menurunkan keputusan pembelian.

Harga juga mempengaruhi kepuasan konsumen. Menurut Kotler dan Amstrong (2012:345) bahwa harga adalah sejumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk atau jasa atau bisa dikatakan nilai tukar para konsumen untuk mendapatkan manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa. Dengan harga yang terjangkau di kalangan konsumen akan memotivasi untuk berkunjung ke cafe. Hal ini sesuai dengan penelitian Widyawati (2013), menyatakan bahwa harga juga menjadi salah satu faktor pertimbangan konsumen dalam membeli di rumah makan Bamara Surabaya.

Dengan adanya keluhan - keluhan dari konsumen terbukti bahwa masih adanya kekurangan layanan yang diberikan oleh pihak cafe Mireno kepada konsumen. Produsen dalam cafe dituntut untuk dapat mengerti keinginan dari pembeli sehingga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Selain itu, dekorasi suasana cafe yang instagramable mampu menumbuhkan rasa kepuasan kepada pengunjung cafe. Pihak cafe juga memberikan lokasi yang strategis seperti lahan parkir yang luas dan aman. Dengan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen, maka akan memberikan masukan penting bagi bisnis usaha cafe dalam merancang strategi pemasaran. Hal ini selaras dengan pendapat yang diungkapkan oleh Kotler (2009), bahwa manajemen

pemasaran adalah seni dan ilmu memilih pasar saluran dan mendapatkan, menjaga serta menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, mengarahkan dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul.

Hal ini wajib diperhatikan oleh pihak cafe dengan menganalisis keluhan- keluhan pelanggan seperti misalnya keramahan pelayanan, design cafe yang menarik dan kebersihan cafe, kebersihan tempat kecil atau kelancaran air untuk cuci tangan misalnya. Pihak cafe juga harus mampu memahami keinginan- keinginan pelanggannya serta mempelajari faktor - faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pengunjung cafe.

Memahami perilaku para konsumen dan memahami faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian. Hal ini sesuai dengan pendapat yang diutarakan oleh Swastha (2007:68), dinyatakan apabila keputusan pembelian adalah sebuah pendekatan penyelesaian masalah pada kegiatan manusia untuk membeli suatu barang atau jasa dalam memenuhi keinginan dan kebutuhannya yang terdiri dari pengenalan kebutuhan dan keinginan, pencari informasi, evaluasi terhadap alternatif pembelian, keputusan pembelian dan tingkah laku setelah pembeli.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada objek usaha ini. Penulis memilih sebuah cafe yang bernama Mireno yang terletak di jalan Tirtoudan Raya No. 103, Tosaren Kecamatan Pesantren Kota Kediri.

Berdasarkan uraian yang dikemukakan di atas, maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul : "**Analisis Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian pada Cafe Mireno Tirtoudan Pesantren**

Kota Kediri"

B. Identifikasi Masalah

Pada latar belakang masalah di atas, dapat diidentifikasi masalah penelitian dan berdasarkan observasi awal dalam bentuk wawancara tanggal 15 juni 2020 dengan Hendra pengunjung Cafe, berdasarkan pengamatan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan karyawan terhadap pengunjung kurang maksimal (etika berkomunikasi ke pengunjung, sistem layanan, dan kelambatan dalam penyajian).
2. Kualitas produk yang kurang sesuai dengan selera pengunjung.
3. Tarif harga di cafe belum seimbang dengan nilai produk yang dijual.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka penulis membatasi masalah penelitian pada faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian ditinjau dari kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Cafe Mireno Tirtoudan Pesantren Kota Kediri?
2. Apakah ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Cafe Mireno Tirtoudan Pesantren Kota Kediri?
3. Apakah ada pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada Cafe Mireno Tirtoudan Pesantren Kota Kediri?
4. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan, kualitas peroduk, dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Cafe Mireno Tirtoudan Pesantren Kota Kediri?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh terhadap:

1. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Cafe Mireno Tirtoudan Pesantren Kota Kediri
2. Kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Cafe Mireno Tirtoudan Pesantren Kota Kediri.
3. Harga terhadap kepuasan konsumen pada Cafe Mireno Tirtoudan Pesantren Kota Kediri
4. Kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga secara simultan terhadap kepuasan Konsumen pada Cafe Mireno Tirtoudan Pesantren Kota Kediri.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoretis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menambah ilmu pengetahuan dan mengkonfirmasi teori manajemen pemasaran, khususnya mengenai hubungan kualitas produk, harga dan pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Cafe Mireno

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan berupa saran dan informasi bagi cafe terutama pada bidang manajemen pemasaran, khususnya mengenai hubungan kualitas produk, harga dan pelayanan terhadap keputusan pembelian.

- b. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan memberikan gambaran secara obyektif terkait

dengan pengaruh kualitas produk, harga dan pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen pada Cafe Mireno Tirtoudan Pesantren Kota Kediri.

c. Bagi Karyawan

Sebagai bahan referensi serta tambahan ilmu dan wawasan mengenai kualitas produk, harga dan pelayanan agar pengunjung cafe meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto, Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta. Gava Media.
- Dewian Inka. 2017. *Skala Likert menurut para ahli*. diambil dari <http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/642/jbptunikompp-gdl-inkadewian-32062-9-unikom-i-i.pdf>. (7 Desember 2017)
- Djaslim, Saladin. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Bandung. Cv. Linda Karya
- Haryanto, Resty Avita. 2013. Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran McDonald's Manado. *Jurnal EMBA*. Vol.1, No.4, Desember 2013.
- Kajian teori. Diambil dari <http://digilib.unila.ac.id/1994/9/BAB%202.pdf> (5 Desember 2015)
- Kajian teori. Diambil dari <http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/48186/Chaptr%2011.pdf?sequence=4&isAllowed=y> (5 Desember 2015)
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. 2012. *Manajemen Pemasaran Edisi 14*. Jakarta: Indeks
- Kotler, Philip and Amstrong, Gary. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 14*. Jakarta: Erlangga
- Muzayanah, Vivi Indriana dan Sugiyono. 2017. Pengaruh Kualitas produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (study pada Pelanggan Waroeng Kauman Surabaya). *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol.6, No.12, Desember 2017.
- Pengertian Hipotesis Penelitian. Diambil dari <https://www.eurikapendidikan.com/2014/12/hipotesis-penelitian.html?m=1>. (7 Desember 2017).
- Saraswati Prita, Srikandi Kumadji dan Yusri Abdillah. 2014. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (survey pada Pelanggan Coffe Shop Starbucks di Surabaya dan Kuala Lumpur). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol.14, No.1, September 2014.
- Sejarah Mireno Cafe Mojoroto <http://Mireno-cafe.business.site>.

Sugiyono. 2017 .*Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D Bandung* Alfabeta

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*.Jakarta.PT Indeks.

Tjiptono, Fandy. Gregorius., Chandra.2016.*Service, Quality dan Satisfaction*.Yogyakarta.CV Andi Offset.

Tjiptono, Fandy.2015.*Strategi Pemasaran Edisi 4*. Yogyakarta.Cv.Andi

Violita Cynthia. 2017. Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy. *AGORA*. Vol.5, No.1.