

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA OOST KAFE CABANG SURABAYA.**



Oleh :

HANIFIYATUN SAMHAH

12.1.020.5693

Progam Studi Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

SURABAYA

2016

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA KAFE OOST CABANG SURABAYA**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran



Oleh:

HANIFIYATUN SAMHAH

NPM. 12.1.02.05693

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2016**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA OOST KAFE
CABANG SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**HANIFIYATUN SAMHAH
NPM: 12.1.02.05693**

Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji
Pada Tanggal 22 Oktober 2016

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Triyonowati, M.Si.

Anggota : 1. Dr. Heru Suprihhadi, M.S., C.P.M.

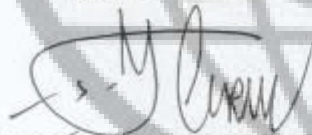
2. Supriyatin, S.H., M.M.

Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen


Dr. Heru Suprihhadi, M.S., C.P.M.


Dr. Triyonowati, M.Si.

Ketua STIESIA


Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : HANIFIYATUN SAMHAH

N.P.M. : 12.1.02.05693

menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA KAFE OOST CABANG SURABAYA

dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 22 Oktober 2016, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 22 Oktober 2016

Yang membuat pernyataan,



STIESIA
KAMPUS
078000653
0000
SURABAYA

Hanifiyatun Samhah

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Hanifiyatun Samhah
NPM : 12.1.02.05693
Program Studi : Manajemen
Tempat, Tanggal Lahir : Sampang, 23 Agustus 1992
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 4/2
Alamat Rumah : Sidodadi II No. 24, Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Asnan MD
Alamat Rumah/Telepon : Sidodadi II No. 24, Surabaya.
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : -

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Ghuftron Faqih tahun 2004
2. Tamat SLTP di MTs Manbau'ul Hikam tahun 2007
3. Tamat SLTA di SMK Wachid Hasyim 1 tahun 2010
4. Perguruan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya	Jl. Menur Pumpungan No. 30, Surabaya.	VIII	2016	Strata 1

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/ Golongan	Jabatan
2011 - 2014	PT. Sutindo Raya Mulia	-	Staff
2014 - Sekarang	PT. Maju Jaya Sakti Sejahtera	-	Staff

Dibuat dengan sebenarnya



Hanifiyatun Samhah

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil Alamin, puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT, atas terselesaikannya penelitian ilmiah yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kafe Osst Cabang Surabaya.

Penelitian ini didedikasikan untuk pengayaan ilmu Manajemen Pemasaran, umumnya adalah untuk siapapun yang menyimak hasil dari penelitian ini dan khususnya juga untuk diri penulis sendiri sebagai mahasiswa yang mengemban ilmu.

Penulis sadar bahwa celah kekurangan pasti ada dalam penelitian ini, untuk itu penulis akan dengan senang hati menerima kritik dan saran yang membangun demi kemajuan bersama.

Akhir kata adalah ucapan terima kasih juga yang sebesar-besarnya kepada setiap orang yang membimbing dan membantu penulis dalam menyusun penelitian ini, penulis tidak akan dengan mudah menyusun penelitian ini tanpa bantuan dan semangat dari orang disekitar, terima kasih untuk:

1. Bapak Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Triyonowati, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Heru Suprihhadi, Dr. M.S., C.P.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, nasehat dan bimbingan dengan baik dan sabar penuh perhatian memberikan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Seluruh dosen dan staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, terimakasih atas ilmu yang diberikan serta bimbingan dan kerja samanya.
5. Kedua orang tua saya Asnan MD dan Hosniyah yang telah mendidik saya dengan cara yang luar biasa sehingga saya mampu menyelesaikan studi hingga jenjang Strata satu.

6. Lukas Avan Ripandi yang selalu mendukung dan menemani dengan begitu sabar sejak semester IV.
7. Mita Artiansa, Kristanti Laksmi Bastari, Junai Al Fian, Sukoco Adi, Wahyu Aji, Benny Nugroho dan seluruh teman SMX1 angkatan 2012 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungan dan bantuannya selama 4 tahun terakhir.
8. Inri Paliama dan Findiarti M yang selalu membantu segala kebutuhan saya dalam penyusunan skripsi, terimakasih sudah sabar menghadapi saya.
9. Oost kafe yang telah mengizinkan saya melakukan riset disana, kepada Ibu Ifana yang begitu ramah menerima saya di Oost kafe, terimakasih atas bantuannya.
10. Kepada Atasan saya Ibu Debora Sutanto yang begitu baik dan pengertian memberikan saya banyak waktu untuk menyusun skripsi di kantor dan mengizinkan saya mencetak skripsi menggunakan fasilitas kantor.
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah turut andil dalam kelancaran penyusunan skripsi ini. Siapapun yang mendoakan kebaikan bagiku, kudoakan kalian juga mendapatkan kebaikan yang sama.

Demikianlah yang dapat penulis sampaikan, semoga hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi siapapun yang memerlukannya. Aamiin.

Surabaya, 31 Agustus 2016

Penulis

Hanifiyatun Samhah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI.....	I
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	II
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	III
LEMBAR PENGESAHAN.....	IV
HALAMAN PERNYATAAN.....	V
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	VI
KATA PENGANTAR.....	VII
DAFTAR ISI.....	IX
DAFTAR TABEL.....	XIV
DAFTAR GAMBAR.....	XV
DAFTAR LAMPIRAN.....	XVI
INTISARI.....	XVII
ABSTRACT.....	XVIII
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	3
1.3 TUJUAN PENELITIAN.....	4

1.4 MANFAAT PENELITIAN	4
1.5 RUANG LINGKUP PENELITIAN.....	5
BAB 2	6
TINJAUAN TEORETIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS.....	6
2.1 TINJAUAN TEORETIS	6
2.1.1 Pemasaran Jasa	6
2.1.2 Kualitas Layanan	8
2.1.3 Manfaat Kualitas Layanan	8
2.1.4 Dimensi Kualitas Layanan.....	10
2.1.5 Harga	11
2.1.6 Strategi Penetapan Harga.....	12
2.1.7 Kepuasan konsumen	15
2.1.8 Elemen Program Kepuasan Konsumen.....	16
2.1.9 Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Konsumen.....	18
2.1.10 Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	20
2.1.11 Manfaat Kepuasan Konsumen	22
2.2 HUBUNGAN ANTAR VARIABEL	23
2.2.1 Hubungan Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen	23
2.2.2 Hubungan Harga dan Kepuasan Konsumen	24
2.2.3 Hubungan Kualitas Layanan dan Harga.....	25

2.2 PENELITIAN TERDAHULU	26
2.3 RERANGKA PEMIKIRAN.....	28
2.4 RERANGKA KONSEPTUAL.....	30
2.5 HIPOTESIS	30
BAB 3	31
METODE PENELITIAN.....	31
3.1 VARIABEL PENELITIAN DAN DEFINISI OPERASIONAL	31
3.1.1 Variabel Penelitian.....	31
3.1.2 Definisi Operasional Variabel.....	32
3.2 GAMBARAN DARI POPULASI DAN TEKNIK PENGAMBILAN	
SAMPEL PENELITIAN.....	35
3.2.1 Populasi	35
3.2.2 Teknik Pengambilan Sampel	35
3.3 JENIS DAN SUMBER DATA	36
3.3.1 Data primer	36
3.4 METODE PENGUMPULAN DATA	37
3.5 TEKNIK ANALISIS DATA	37
3.5.1 Uji Instrumen.....	37
3.5.1.1 Uji Validitas.....	37
3.5.1.2 Uji Reliabilitas	38

3.5.2 Asumsi Klasik.....	39
3.5.2.1 Uji Normalitas	39
3.5.2.2 Uji Multikolenieritas.....	39
3.5.2.3 Uji Heterokedastisitas	40
3.5.3 Regresi Linier Berganda	40
3.5.4 Uji Kelayakan Model (Uji F).....	41
3.5.5 Koefisien Determinasi (R ²)	42
3.5.6 Uji Hipotesis (Uji t)	42
BAB 4	44
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 DATA HASIL PENELITIAN	44
4.1.1 Gambaran Umum Subyek Penelitian	44
4.1.2 Deskriptif Hasil Penelitian.....	46
4.1.2.1 Deskripsi responden tentang Kualitas Layanan.....	47
4.1.2.2 Deskripsi responden tentang Harga.....	49
4.1.2.3 Deskripsi responden tentang Kepuasan Konsumen.....	50
4.2 ANALISIS DATA HASIL PENELITIAN.....	51
4.2.1 Uji Instrumen.....	51
4.2.1.1 Uji Validitas.....	51
4.2.1.2 Uji Reliabilitas.....	53

4.2.2 Asumsi Klasik.....	54
4.2.2.1 Normalitas	54
4.2.2.2 Multikolinieritas	56
4.2.2.3 Heteroskedastisitas.....	57
4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda	59
4.2.3 Uji Kelayakan Model (Uji F)	60
4.2.4 Koefisien Determinasi (R ²)	61
4.2.5 Uji Hipotesis Penelitian (Uji t).....	62
4.3 PEMBAHASAN.....	63
4.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen	63
4.3.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	65
BAB 5	67
PENUTUP	67
5.1 SIMPULAN.....	67
5.2 SARAN	67
JADWAL PENELITIAN	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Penelitian Terdahulu	26
Tabel 2 : Karakteristik Responden Berkaitan dengan Jenis Kelamin	44
Tabel 3 : Karakteristik Responden Berkaitan dengan Usia	45
Tabel 4 : Karakteristik responden berkaitan dengan Intensitas Kunjungan	45
Tabel 5 : Karakteristik Responden Berkaitan dengan Pendidikan Terakhir	46
Tabel 6 : Kelas Interval.....	47
Tabel 7 : Total Skor dan Mean Variabel Kualitas Layanan.....	48
Tabel 8 : Total Skor dan Mean Variabel Harga	50
Tabel 9 : Total Skor dan Mean Variabel Kepuasan Konsumen.....	51
Tabel 10 : Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Layanan (KL)	52
Tabel 11 : Hasil Uji Validitas Instrumen Harga (H).....	53
Tabel 12 : Hasil Uji Validitas Instrumen Keputusan Konsumen (KL)	53
Tabel 13 : Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	54
Tabel 14 : Hasil Uji Normalitas dengan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	56
Tabel 15 : Hasil Uji Multikolinieritas	57
Tabel 16 : Hasil Regresi Linier Berganda.....	59
Tabel 17 : Hasil Uji Kelayakan Model	60
Tabel 18 : Hasil Koefisien Determinasi	61
Tabel 19 : Hasil Uji t	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Model kepuasan / ketidakpuasan konsumen.....	19
Gambar 2 : Rerangka Pemikiran.....	29
Gambar 3 : Rerangka Konseptual.....	30
Gambar 5 : Grafik Pengujian Normalitas Data.....	55



DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuisisioner.....	73
2	Data Jawaban Responden.....	77
3	Hasil Uji Validitas.....	81
4	Hasil Uji Reliabilitas	82
5	Hasil Analisis Asumsi Klasik.....	83
6	Hasil Analisis Model Regresi.....	85
9	Surat Tugas Bimbingan Skripsi Kepada Dosen Pembimbing	87
10	Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	88
11	Surat Ijin Riset Kepada Oost kafe Cabang Surabaya.....	89
12	Surat Keterangan Selesai Riset dari Oost kafe Cabang Surabaya	90
13	Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	91
14	Sertifikat Seminar	92