

**PENGARUH HARGA, FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI CAFE REKA
VIDA SIRKUIT BEKASI**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

FITRIA NUR ALFIANI
NIM: 241.18.06896



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2022**



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH HARGA, FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI CAFE REKA
VIDA SIRKUIT BEKASI**

Oleh:

Nama : FITRIA NUR ALFIANI
NIM : 241.18.06896
Program Studi : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 09 Agustus 2022

Dosen Pembimbing,

Rizal Bakti, SE, MM

Menyetujui,
Ketua Program Studi Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si., MM.

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH HARGA, FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI CAFE REKA
VIDA SIRKUIT BEKASI**

Oleh:

Nama : FITRIA NUR ALFIANI
NIM : 241.17.06896
Program Studi : Manajemen


Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 09 Agustus 2022
Waktu : 14.20 – 15.40 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Anggota 1 : Eko Yuliawan, SE, M.SI.

()

Anggota 2 : Mei Iswandi, SE, MM.

()

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen



Altatit Dianawati, S.Si., MM.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fitria Nur Alfiani
NIM : 241.18.06896
Program Studi : Manajemen
No KTP : 3201304601030001
Alamat : Kp. Cibitung, RT 001/004-Padurenan-Mustika Jaya

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Harga , Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Cafe Reka Vida Sirkuit Bekasi ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*)
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan, atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 09 Agustus 2022

Fitria Nur Alfiani
241.18.06896

ABSTRAK

FITRIA NUR ALFIANI . NIM 2411806896. Pengaruh Harga, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Di Cafe Reka Vida Sirkuit Bekasi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis **Pengaruh Harga, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Di Café Reka Vida Sirkuit Bekasi**. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (*explanatory*) dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara *Accidental sampling*. Adapun sampel tersebut berjumlah 99 responden, dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 47,5 % faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan, sedangkan sisanya 52,5 % dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan hasil analisis yaitu nilai $F_{hitung} (30,573) > F_{tabel} (2,700)$. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Harga menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (1,991)$, variabel Fasilitas menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (2,111)$ dan variabel Kualitas Pelayanan menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (8,113)$ dimana $t_{tabel} (1,98422)$ maka secara parsial variabel Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap **Kepuasan Pelanggan Di Café Reka Vida Sirkuit Bekasi**, Variabel yang dominan mempengaruhi **Kepuasan Pelanggan** adalah Kualitas Pelayanan.

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

ABSTRACT

FITRIA NUR ALFIANI. NIM 2411806896. Pengaruh Harga, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Di Cafe Reka Vida Sirkuit Bekasi.

The purpose of this study is to know and analyze the Influence of service Price, Facilities and service Quality to Customer Satisfaction in Caffè Reka Vida Sirkuit Bekasi. The type of research used is explanatory research (explanatory) with research methods in the form of data collection using questionnaires. Data analysis model used is multiple linear regression analysis. Sample selection is done by Accidental sampling. The samples were 99 respondents, using multiple linear regression analysis.

Regression test results show that 47,5% factor Customer Satisfaction can be explained by the image of a Price, Facilities and Service Quality, while the rest 52,5 % described by other factors that are not investigated in this research. While test results on findicates that simultaneously variable Price, Facilities and Service Quality simultaneously influential positive and significant interest to customer satisfaction with the analysis which is the value of $F_{hitung} (30,573) > F_{tabel} (2,700)$. Test results show that the variable t price shows the analysis $t_{hitung} (1,991)$, variable facilities show the analysis $t_{hitung} (2,111)$ and variable service Quality show the analysis $t_{hitung} (8,113)$ where $t_{tabel} (1,98422)$. Then as partial variabel the price, Facilities and quality services it has some positive effects and significant impact on Customer Satisfaction in Caffè Reka Vida Sirkuit Bekasi. The dominant variable affecting interest in customer satisfaction is service Quality.

Keywords : Price, Facilities, Service Quality, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Pengaruh Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Cafe Reka Vida Sirkuit Bekasi. Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat di era globalisasi ini kualitas layanan yang baik sangat keterkaitan dengan kepuasan konsumennya. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan apa yang diinginkan konsumen di masa yang akan datang.

Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang kepada:

1. Bapak H. Nurdin Rifa'i, SE., MAP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Bapak Prof.Dr. Gambir Melati Hatta, SH, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Ibu Altatit Dianawati, S.Si., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Bapak Rizal Bakti, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Proposal Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menyelesaikan proposal Skripsi.
6. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.

7. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2018 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
8. Bapak Wawan Sopian dan Ibu Sriyatun yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan proposal skripsi ini dengan baik.
9. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan proposal skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Amiin.

Depok, 09 Agustus 2022
Peneliti,

Fitria Nur Alfiani
241.18.06896

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Rumusan Masalah	3
1.5. Tujuan Penelitian	4
1.6. Manfaat Penelitian	4
1.7. Sistematika Penulisan	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori.....	6
2.1.1. Definisi Manajemen Pemasaran	6
2.1.2. Harga.....	7
2.1.3. Fasilitas	9
2.1.4. Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.5. Kepuasan Pelanggan	13
2.2. Penelitian Terdahulu	15
2.3. Kerangka Konseptual	17
2.4. Hipotesis	18
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	19
3.2. Jenis Penelitian	19
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	19
3.3.1. Populasi	19
3.3.2. Sampel	20
3.4. Teknik Pengumpulan Data	21
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	21
3.5.1. Variabel Bebas	21
3.5.2. Variabel Terikat	23
3.6. Teknik Analisis Data	24
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	24
3.6.2. Persamaan Regresi Linear Berganda	25
3.6.3. Uji Kualitas Data	26

3.6.4. Uji Asumsi Klasik	28
3.6.5. Uji Hipotesis	30
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	33
4.1.1. Sejarah Berdirinya Cafe Reka Vida Sirkuit Bekasi	33
4.1.2. Karakteristik Responden	33
4.1.3. Tanggapan Responden	35
1. Harga (X_1)	35
2. Fasilitas (X_2)	38
3. Kualitas Pelayanan (X_3)	40
4. Kepuasan Pelanggan (Y)	43
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data	45
1. Uji Validitas	45
2. Uji Reliabilitas	47
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	48
1. Uji Normalitas	48
2. Uji Multikolinieritas	50
3. Uji Heteroskedastisitas	50
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis	52
1. Persamaan Regresi Linier Berganda	52
2. Hasil Uji F (Simultan)	53
3. Koefisien Determinasi	54
4. Hasil Uji t (Parsial)	54
5. Pengaruh Dominan	55
4.2. Pembahasan	56
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	58
5.2. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Penjualan	2
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian	19
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel	23
Tabel 3.3. Angka Penafsiran	25
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	34
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Atas Variabel Harga	36
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Atas Variabel Fasilitas.....	38
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan	41
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	43
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Harga	46
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas.....	46
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	47
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	47
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.11. Hasil Uji One Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	49
Tabel 4.12. Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF)	50
Tabel 4.13. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan pendekatan Glejser	51
Tabel 4.14. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	52
Tabel 4.15. Hasil Uji F	53
Tabel 4.16. Koefisien Determinasi	54
Tabel 4.17. Hasil Uji t (Uji Parsial)	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	17
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram	49
Gambar 4.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Pendekatan Grafik	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat keterangan Penelitian	62
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	63
Lampiran 3. Tabulasi Data	68
Lampiran 4. Hasil Output SPSS	69
Lampiran 5. Kartu Bimbingan	76
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup.....	77
Lampiran 7. Ttabel dan Ftabel	78