

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CAFÉ GAYENG
PONOROGO**



SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo**

**Nama : Rosita Sandra Lutvia
NIM : 16414006
Program Studi : Manajemen**

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2020

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas
Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cafè Gayeng Ponorogo
Nama : Rosita Sandra Lutvia
NIM : 16414006
Tempat, Tanggal Lahir : Pacitan, 06 November 1998
Program Study : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna
Memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
Pada Program Study Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Pembimbing I

Siti Chamidah, SE., MM
NIDN. 0019057101

Ponorogo, 24 Agustus 2020
Pembimbing II

Eka Destriyanto Pristi A, S.AB., MM
NIDN. 0711128404

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi

Titik Raptul, SE., MM
NIK. 19630505 199001 11

Penguji I

Siti Chamidah, SE., MM
NIDN. 0019057101

Dosen Penguji :
Penguji II

Adi Santoso, SE., MM
NIDN. 0727118803

Penguji III

Edi Santoso, SE., MM
NIDN. 0711037401

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.



MOTTO

**Kill Them With Your Success, Then
Bury Them With a Smile**



PERSEMBAHAN

Dengan kerendahan hati, saya mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas karunia dan kemudahan yang diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Karya ini saya persembahkan untuk :

- Kedua orang tuaku tercinta yang senantiasa menemani, memberikan kasih sayang, dan dukungan pada setiap langkahku serta diiringi dengan doa-doa yang tidak pernah putus untuk kebaikanmu.



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga dapat terselesaikannya skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Café Gayeng Ponorogo”** sebagai salah satu persyaratan akademis dalam rangka menyelesaikan program sarjana pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Keberhasilan skripsi ini tentu saja tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu saya ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada yang terhormat :

1. Ibu Titi Rapini, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
2. Ibu Dra. Umi Farida, MM. selaku Kaprodi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
3. Ibu Siti Chamidah, SE., MM. selaku dosen pembimbing I yang telah memberi arahan, bantuan, petunjuk dan koreksi serta saran sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini
4. Ibu Eka Destriyanto Pristi A, S.AB., MM. selaku dosen pembimbing II yang telah memberi arahan, bantuan, petunjuk dan koreksi serta saran sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini
5. Bapak dan ibu serta karyawan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang senantiasa memberikan saran dan membantu dalam segala kebutuhan administrasi

6. Ibu, bapak dan seluruh keluarga yang telah memberikan semangat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini
7. Seluruh rekan SI manajemen angkatan 2016 yang saling membantu dan mendoakan agar dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.

Semoga Allah SWT memberikan balasan pahala atas segala amal yang telah diberikan dan semoga skripsi ini berguna baik bagi saya maupun pihak lain.

Ponorogo, 28 Juli 2020

Rosita Sandra Lutvia

NIM. 1644006



Daftar Isi

HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR	iii
KODE ETIK PENELITIAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Pemasaran	8
1. Pengertian Pemasaran	8
2. Bauran Pemasaran (Marketing Mix).....	8
B. Jasa.....	9
1. Pengertian Jasa.....	9
2. Karakteristik Jasa.....	10
3. Bauran Pemasaran Jasa	11
D. Kualitas Pelayanan	13
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2. Cara Mengukur Kualitas Pelayanan.....	14
3. Manfaat Kualitas	15
4. Indikator Kualitas Pelayanan	16
E. Harga.....	16
1. Pengertian Harga.....	16

2.	Strategi Penetapan Harga	16
3.	Peranan Harga	17
4.	Indikator Harga	18
F.	Fasilitas.....	18
1.	Pengertian Fasilitas	18
2.	Faktor – faktor Desain Fasilitas	20
3.	Indikator Fasilitas.....	21
G.	Kepuasan Pelanggan	21
1.	Pengertian Kepuasan Konsumen	21
2.	Manfaat Kepuasan Konsumen	22
3.	Faktor-faktor Kepuasan Konsumen	22
4.	Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.....	23
5.	Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	25
6.	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	26
H.	Penelitian Terdahulu.....	26
I.	Kerangka Berpikir.....	28
J.	Hipotesis.....	29
BAB III	33
METODE PENELITIAN	33
A.	Metode Penelitian	33
B.	Ruang Lingkup Penelitian.....	33
C.	Populasi dan Sampel.....	33
1.	Populasi.....	33
2.	Sampel.....	33
D.	Metode Pengambilan Data	35
1.	Jenis dan Sumber Data.....	35
2.	Teknik Pengumpulan Data.....	35
E.	Definisi Operasional dan Indikator	36
F.	Metode Analisis Data	39
1.	Uji Instrumen Data.....	39
2.	Uji Asumsi Klasik.....	41
G.	Alat Analisis Data	44

1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
2. Uji T (T-test).....	45
3. Uji f (F-test).....	45
4. Koefisien Determinasi(R ²).....	46
BAB IV.....	47
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Hasil Penelitian.....	47
B. Pembahasan.....	78
BAB V.....	81
KESIMPULAN DAN SARAN.....	81
A. Kesimpulan.....	81
B. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN.....	86



DAFTAR GAMBAR

<u>Gambar 1 Uji Normalitas (Histogram)</u>	62
<u>Gambar 2 Uji Normalitas (Plot)</u>	63
<u>Gambar 3 Heterokesdatisitas</u>	66



DAFTAR LAMPIRAN

<u>Lampiran 1 Kuesioner Penelitian</u>	84
<u>Lampiran 2 Tabulasi Data Penelitian</u>	86
<u>Lampiran 3 Uji Validitas</u>	90
<u>Lampiran 4 Uji Reabilitas</u>	93
<u>Lampiran 5 Hasil Pengolahan data (Analisis Regresi Linier)</u>	98
<u>Lampiran 6 Hasil Pengolahan Data (Uji Asumsi Klasik)</u>	99
<u>Lampiran 7 Dokumentasi</u>	102

