

**PENGARUH HARGA , FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA WIJSOEN COFFEE CONTAINER**



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 : Deshinta Sanjaya

NIM : 16413992

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2021

**PENGARUH HARGA , FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA WIJSOEN COFFEE CONTAINER**



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 : Deshinta Sanjaya

NIM : 16413992

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2021

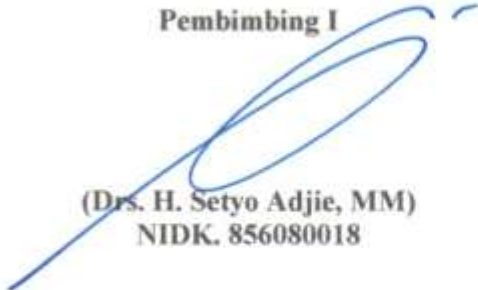
HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Harga, Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan
Konsumen Pada Wijsoen Coffee Container Ponorogo
Nama : Deshinta Sanjaya
NIM : 16413992
Program Studi : Manajemen

*Isi dan format telah di setujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh
Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo.*


Ponorogo, 15 Februari 2021

Pembimbing I



(Drs. H. Setyo Adjie, MM)
NIDK. 856080018

Pembimbing II



(Riawan, S.Pd, MM)
NIDN. 07051288502

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi



(Dr. Hadi Sumarsono, SE., MM)
NIK. 19760508 200501 11

Dosen Penguji



(Drs. H. Setyo Adjie, MM)
NIDK. 856080018



(Fery Setiawan, SE., MM)
NIDN. 0720128904



(Drs. Sujiono, MM)
NIDN. 0716065601

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 Intuisi pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah tertulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di acu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 15 Februari 2021



(Deshinta Sanjaya)

NIM : 16413992

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena hanya dengan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini sebagai salah satu syarat agar dapat mengikuti Ujian Sidang tahun 2021. Skripsi dengan judul “Pengaruh Harga, Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Wijsoen Coffee Container”. Sebagai persyaratan dalam menyelesaikan Program Strata-1 (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Dalam proses menuju keberhasilan bukan berarti hanya dengan usaha penulis saja, akan tetapi juga berkat dorongan, doa, kerja keras dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sangat dalam kepada:

1. Kepada ayah tercinta Monas WindyaJaya yang telah mendidik dan membesarkan penulis dengan sabar dan ikhlas
2. Kepada Alm. Dyah Nunung Ariyani ibu tercinta yang merawat , menjaga dan selalu mendoakan selagi beliau masih ada.
3. Kepada Deny kurniawan selaku teman dekat yang selalu suport penulis dalam bentuk apapun, semoga selalu dalam LindunganNya.
4. Kepada Keluarga besar Manajemen A 2016 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namanya, semoga menjadi lulusan Sarjana yang sukses ilmu Dunia akhirat.
5. Kepada Pak Nugroho Sarasminto selaku owner Wijsoen Coffee yang selalu mendukung saya untuk studi dan bekerja sekaligus, serta memberikan ilmu tanpa pamrih dan ikhlas.

6. Kepada Kakak perempuan penulis, Dwi Dwhworowati Noor Shola yang selalu mensupport penulis, mendorong penulis untuk segera menyelesaikan syarat lulus S1.
7. Kepada dosen pembimbing penulis, Drs. H. Setyo Adji, MM dan Riawan, S.Pd,MM , terimakasih telah membantu penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan sabar dan tulus hati.
8. Kepada segenap jajaran dosen Universitas Muhammadiyah Ponorogo, terimakasih untuk ilmu dan didikannya selama 4 tahun saya menjadi Mahasiswi.
9. Kepada Bapak Dr. Alip Sugianto, M.Hum selaku Wali Kelas Manajemen A 2016.
10. Kepada semua teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu terimakasih telah mensupport penulis melalui doa, dorongan motifasi maupun bantuan-bantuan kecil yang berarti bagi penulis.

Dalam penyajian skripsi ini penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan koreksi dan saran dari semua pihak sebagai bahan masukan yang bermanfaat demi perbaikan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Ponorogo, 31 Januari 2021



Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa Pengaruh Harga, Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode Kuantitatif. Instrumen pengumpulan data menggunakan Kuesioner. Pada variabel bebas yaitu variabel kepuasan konsumen dan variabel terikat yaitu Harga, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan pada Wijsoen Coffee Container. Semua pernyataan valid, reliabel dan normal. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa, Harga (X1) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Wijsoen Coffee Container. Karena harga tentang harga yang dibayarkan untuk membeli Makanan dan minuman di Wijsoen Coffe Container sebanding dengan manfaat yang diperoleh konsumen. Fasilitas (X2) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Wijsoen Coffee Container. Karena penataan ruangan di Wijsoen Coffe Container terlihat rapih dan bersih. Selain itu, Wijsoen Coffee Container memiliki banyak spot foto yang di dukung oleh ruangan Container. Pelayanan (X3) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Wijsoen Coffee Container. Karena pegawai Wijsoen Coffe Container berupaya memberikan kemudahan kepada konsumen. Kesimpulan dari penelitian ini adalah harga, fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada WijsoenCoffeeContainer.

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

MOTTO

“Jika kamu tidak mengejar mimpimu, maka orang lain akan mempekerjakan kamu untuk mengejar mimpi mereka. “

“Habiskanlah waktu susah mu ketika muda, maka nikmatilah masa tenangmu di masa tua”

“Salam Rewo-Rewo”

(Deshinta Sanjaya)



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	vi
MOTTO	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan dan Manfaat	6
1.3.1. Tujuan Penelitian	6
1.3.2. Manfaat penelitian	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	8
2.1.1. Menejemen Pemasaran	8
A. Pengertian Menejemen Pemasaran	8
B. Bauran Pemasaran	8
C. Perilaku Konsumen	9
D. Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	10
2.1.2. Harga	11
A. Pengertian Harga	11
B. Faktor Yang Mmpengaruhi Penetapan Harga	14

C. Tujuan Penetapan Harga	14
D. Metode Penetapan Harga	16
E. Indikator Harga	17
2.1.3. Fasilitas	18
A. Pengertian Fasilitas	18
B. Indikator Fasilitas	19
2.1.4. Pelayanan	20
A. Pengertian Pelayanan	20
B. Indikator Pelayanan	21
2.1.5. Kepuasan Konsumen	23
A. Pengertian Kepuasan Konsumen	23
B. Strategi Penetapan Kepuasan Konsumen	24
C. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	25
D. Indikator Kepuasan Konsumen	28
2.2. Penelitian Terdahulu	28
2.3. Kerangka Pemikiran	31
2.4. Hipotesis	32
2.4.1. Pengaruh Harga Terhadap kepuasan	32
2.4.2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan	32
2.4.3. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan	33
BAB. III. METODE PENELITIAN	
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	35
3.2 Populasi dan Sampel	35
3.2.1. Populasi	35
3.2.2. Sampel	35
3.3. Metode Pengambilan Data	36
A. Kuesioner	37
B. Observasi	37
C. Wawancara	37
3.4. Definisi Operasional Variabel	37

3.4.1.	Variabel Independen	37
	A. Harga	38
	B. Fasilitas	38
	C. Pelayanan	38
3.4.2.	Variabel Dependen	39
3.5.	Metode Analisis Data	39
3.5.1.	Uji Instrumen	39
	A. Uji Validitas	40
	B. Uji Reabilitas	40
3.5.2.	Uji Asumsi Klasik	40
	1. Uji Normalitas	40
	2. Uji Multikolienaritas	41
	3. Uji Autokorelasi	41
	4. Uji Heterokedastisitas	41
3.6.	Analisis Regresi Linear Berganda	42
3.7.	Koefisien Determinasi	42
3.8.	Uji Hipotesis	43
	A. Uji T	43
	B. Uji F	43
 BAB. IV. HASIL DAN PEMBAHSAN		
4.1.	Hasil Penelitian	44
	4.1.1. Gambaran Umum Penelitian	44
	4.1.2. Struktur Orgaanisasi	45
	4.1.3. Kegiatan dan Daya Traik	48
	A. Rangkaian Kegiatan	48
	B. Daya Tarik	49
4.2.	Karakteristik Responden	50
	4.2.1. Karakteristik Respodnen Berdasarkan Jenis Kelamin	50
	4.2.2. Karakteristik Respodnen Berdasarkan Umur	51
	4.2.3. Karakteristik Respodnen Berdasarkan Pekerjaan.....	52
4.3.	Deskripsi Jawaban Responden	52
	A. Deskripsi Jawaban Responden Variabel Harga	53

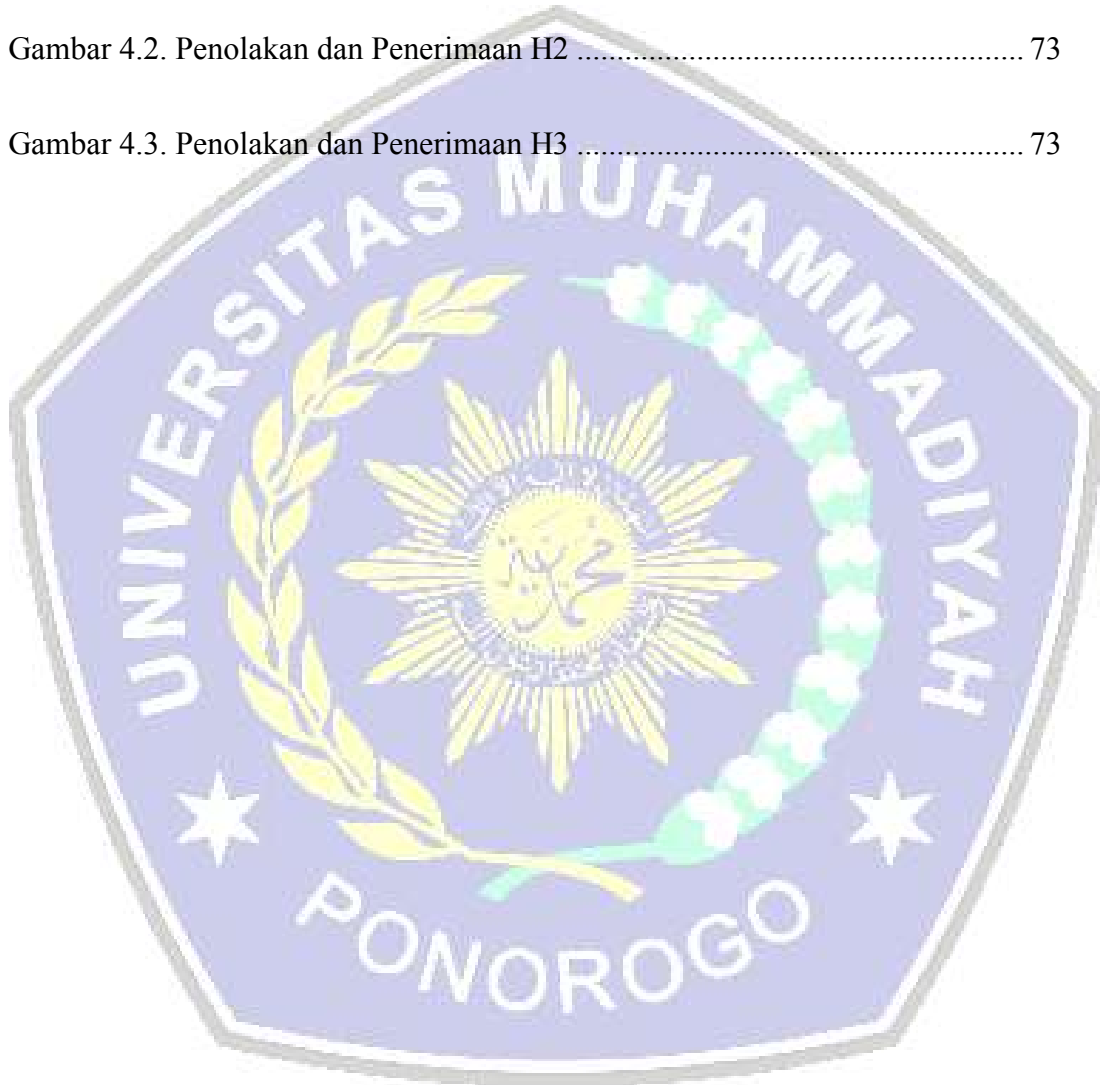
B. Deskripsi Jawaban Responden Variabel Fasilitas	55
C. Deskripsi Jawaban Responden Variabel Pelayanan	57
D. Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan	58
4.4. Uji Instrumen	59
4.4.1. Uji Validitas	59
4.4.2. Uji Reabilitas	62
4.5. Uji Asumsi Klasik	63
4.5.1. Uji Normalitas	63
4.5.2. Uji Multikolinieritas	65
4.5.3. Uji Autokorelasi	66
4.5.4. Uji Heterokedastisitas	67
4.6. Analisis Regresi Linear Berganda	68
4.7. Uji Hipotesis	70
4.7.1. Uji T	70
4.7.2. Uji F	74
4.8. Koefisien Determinasi	75
4.9. Pembahasan	76
1. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	76
2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan	76
3. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	77
4. Pengaruh Harga, Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	78
 BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	80
5.2. Keterbatasan penelitian	80
5.3. Saran	81
 DAFTAR PUSTAKA	 85
 LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

TABEL 1. PENELITIAN TERDAHULU	
TABEL 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
TABEL 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	51
TABEL 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaan.....	52
TABEL 4.4. Jawaban Responden Variabel Harga	53
TABEL 4.5. Jawaban Responden Variabel Fasilitas	55
TABEL 4.6. Jawaban Responden Variabel Pelayanan.....	57
TABEL 4.7. Jawaban Responden Variabel kepuasan	58
TABEL 4.8. Uji Validitas Variabel Harga	60
TABEL 4.9. Uji Validitas Variabel Fasilitas	60
TABEL 4.10. Uji Validitas Variabel Pelayanan.....	61
TABEL 4.11. Uji Validitas Variabel Kepuasan	62
TABEL 4.12. Uji Reabilitas	63
TABEL 4.13. Uji Normalitas	64
TABEL 4.14. Uji Multikolinieritas	65
TABEL 4.15. Uji Autokorelasi.....	66
TABEL 4.16. Uji Heterokedastisitas	67
TABEL 4.17. Analisis Regresi Linear Berganda	69
TABEL 4.18. Uji T	71
TABEL 4.19. Uji F.....	74
TABEL 4.20. Koefisien Determinasi.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran Konseptual	31
Gambar 2. Bagan Struktur Organisasi	45
Gambar 4.1. Penolakan dan Penerimaan H1	72
Gambar 4.2. Penolakan dan Penerimaan H2	73
Gambar 4.3. Penolakan dan Penerimaan H3	73



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I. KUESIONER PENELITIAN	85
LAMPIRAN II. TABULASI DATA	90
LAMPIRAN III. KARAKTERISTIK RESPONDEN	97
LAMPIRAN IV. UJI VALIDITAS DAN REABILITAS	99
LAMPIRAN V. UJI ASUMSI KLASIK	104
LAMPIRAN VI. UJI HIPOTESIS.....	107
LAMPIRAN VII. BERITA ACARA BIMBINGAN	109

