



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
NAKOA CAFE CABANG PANJAITAN MALANG**

(Studi Kasus Pada Mahasiswa Kota Malang)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

Annisa Fitria Raihana

NPM. 21901081292

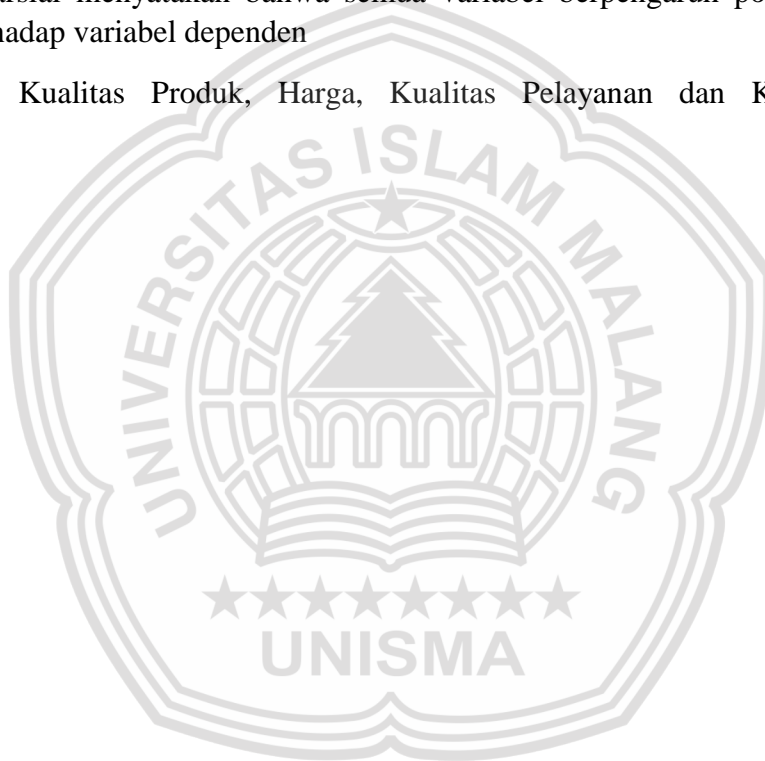


**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
MALANG
2024**

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada nako cafe studi kasus pada mahasiswa kota Malang, pengambilan sampel dilakukan pada mahasiswa di kota Malang dengan menggunakan rumus Malhotra sehingga diperoleh sampel sebanyak 105 responden. Metode penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Pengujian yang dilakukan dengan uji parsial menyatakan bahwa semua variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen



ABSTRACT

The purpose of this study was to determine and analyze product quality, price and service quality on customer satisfaction at Nakoa Cafe, a case study of Malang city students. Sampling was carried out at students in Malang city using Malhotra's formula so that a sample of 105 respondents was obtained. This research method uses multiple linear regression analysis with SPSS analysis tools. This study shows that product quality, price and service quality simultaneously affect customer satisfaction. Tests conducted with partial tests state that all variables have a positive and significant effect on the dependent variable.

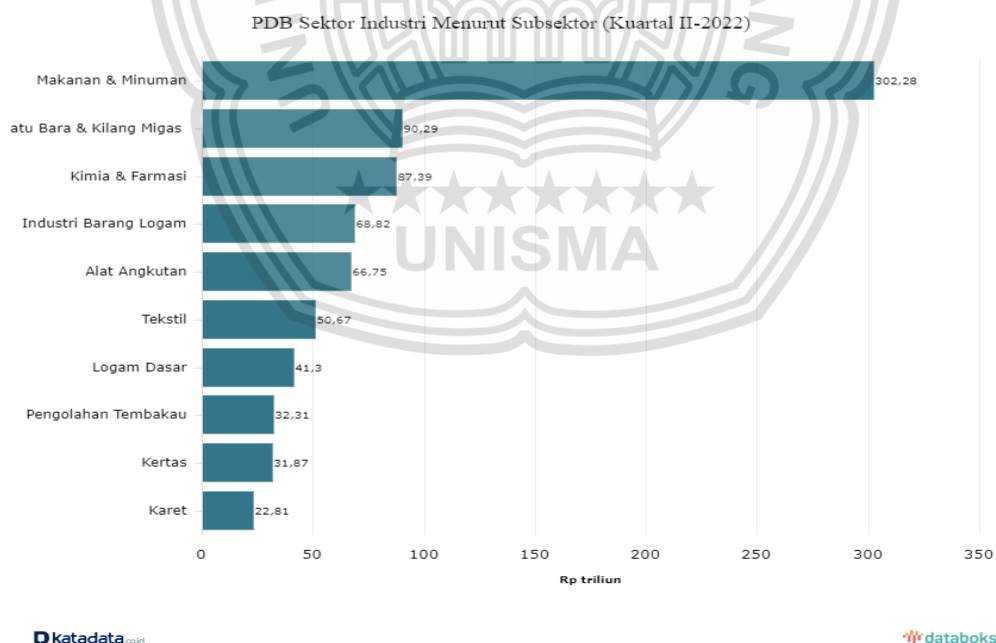
Keywords: *Product Quality, Price, Service Quality and Customer Satisfaction*



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era modern, kita ketahui bahwa Indonesia berada di era industri yang perkembangannya terjadi sangat pesat. Industrialisasi menjadi kunci utama untuk meningkatkan pertumbuhan nasional dan juga dapat meningkatkan pendapatan masyarakat. Bisnis kuliner atau *Food and Beverage* (F&B) adalah bisnis yang mengalami pertumbuhan yang sangat cepat belakangan ini. Berdasarkan data dari Databoks menyatakan bahwa makanan dan minuman jadi kontributor terbesar pada tahun 2022 sebanyak 302,28 triliun pada PDB sektor industri.



Gambar 1. 1 Pendapatan Sektor Industri di Indonesia (2022)

Banyak usaha yang bermunculan mengakibatkan peningkatan jumlah usaha yang bersifat sejenis menyebabkan persaingan yang semakin ketat. Untuk menghadapi situasi dan keadaan yang demikian, maka pengusaha harus mampu mengambil keputusan agar dapat bersaing dengan perusahaan lain. Tercatat di Indonesia pertumbuhan kedai kopi atau cafe meningkat secara signifikan, menurut data dari Databoks (2022) diperkirakan pada tahun 2023 jumlah kedai kopi di Indonesia akan mencapai 10.000 cafe yang tumbuh dengan berbagai macam konsep. Beberapa contoh F&B terkenal di Kota Malang yaitu Excelso, Fore, Menantea, Maxx Coffee, Kopi Studio 24, Janji Jiwa, Kopi Kenangan dan Nakoa Cafe.

Nakoa Cafe merupakan salah satu yang menjadi pilihan populer cafe di Kota Malang. Nakoa cafe merupakan cafe yang berdiri pada tahun 2019 dan hingga kini sudah memiliki empat cabang yang berada di Jl.Puncak Borobudur, Jl.Bondowoso, Jl. M.T.Haryono dan Jl. M.Panjaitan.

Tabel 1. 1 Rata-Rata Penjualan Per Hari Pada Bulan September 2023

| Hari | Pendapatan |
|--------------------|------------|
| Senin | 15.210.000 |
| Selasa | 16.740.000 |
| Rabu | 17.010.000 |
| Kamis | 19.440.000 |
| Jumat | 19.620.000 |
| Sabtu | 21.330.000 |
| Minggu | 19.350.000 |
| Rata-rata per hari | 18.385.714 |

Sumber: Nakoa Cafe Panjaitan

Persaingan cafe di Malang sangat ketat, adapun cafe yang hanya ramai pada awal mula pembukaan saja kemudian setelah beberapa bulan selanjutnya cafe tersebut menjadi sepi. Banyak pertimbangan pilihan untuk pergi ke

sebuah cafe bagi remaja Malang dalam hal bersantai, rapat nonformal dengan kolega, atau hanya sekedar berkumpul bersama teman. Terkadang tidak heran juga jika menetap di cafe menjadi kebiasaan suatu kelompok masyarakat. Pengaruh kualitas produk dan jasa berkaitan erat dengan kepuasan konsumen, semakin tinggi tingkat kualitas maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen yang dihasilkan sehingga mendukung harga yang lebih tinggi (Kotler & Keller, 2016). Hal tersebut membuat pelaku usaha harus memberikan kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan yang baik agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen yang mengambil pengaruh cukup besar dalam usaha bisnis cafe saat ini.

Kepuasan konsumen pada dasarnya tidak akan bisa terwujud apabila konsumen belum mencoba dan melakukan proses pembelian. Sedangkan menurut Tjiptono (2022) kepuasan konsumen dapat diartikan sebagai perbandingan antara harapan atau ekspektasi sebelum pembelian dan persepsi terhadap kinerja setelah pembelian. Konsumen yang sangat puas biasanya tetap setia untuk waktu yang lebih lama, membeli lagi ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbaharui produk lama, membicarakan hal-hal baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain, tidak terlalu memperhatikan merek pesaing dan tidak terlalu sensitif terhadap harga (Kotler & Keller, 2016).

Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Dapat dikatakan bahwa penjual telah menghantarkan

kualitas ketika produk atau jasanya memenuhi atau melebihi ekspektasi konsumen (Kotler & Keller, 2016). Kualitas dalam pandangan konsumen adalah hal yang mempunyai ruang lingkup tersendiri yang berbeda dengan kualitas dalam pandangan produsen saat mengeluarkan suatu produk yang biasa dikenal kualitas sebenarnya. Kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan seorang konsumen yang membeli atau menggunakan produk/jasa tersebut.

Kualitas produk ini juga merupakan penilaian terhadap suatu produk, kualitas produk berkaitan dengan pengorbanan yang dikeluarkan konsumen relatif terhadap apa yang akan diterimanya. Nako cafe memiliki produk makanan dan minuman yang variatif sehingga terdapat beberapa produk yang dibuat tetapi tidak memuaskan ekspektasi konsumen, menjadi produk yang jarang dipesan oleh konsumen. Sejalan dengan penelitian Kumrotin & Susanti (2021) yang menyatakan bahwasanya kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Mansur, al. et. (2021) yang menyatakan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Temuan tersebut memperoleh bantahan dari hasil penelitian Mariansyah & Syarif (2020) yang menyatakan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Harga adalah sejumlah uang yang harus dibayar konsumen untuk mendapatkan sebuah produk atau jasa (Kotler & Armstrong, 2018). Kehidupan bisnis, harga merupakan salah satu faktor penting yang

mempengaruhi pemasaran suatu produk. Tinggi rendahnya harga selalu menjadi perhatian utama para konsumen saat mereka mencari suatu produk. Pada Nako cafe, harga produk yang ditawarkan cukup tinggi sehingga konsumen juga memberikan ekspektasi yang tinggi. Harga yang ditawarkan menjadi bahan pertimbangan khusus, sebelum mereka memutuskan untuk membeli barang maupun menggunakan suatu jasa. Harga adalah salah satu unsur bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan sedangkan yang lainnya menghasilkan biaya. Sesuai dengan penelitian Alwi & Mulyono (2023) yang menyatakan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Didukung oleh penelitian Mansur, et. al. (2021) yang juga menyatakan bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen secara positif dan signifikan.

Variabel lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan. Sesuai dengan pendapat Tjiptono (2022) bahwa kualitas pelayanan yang baik terdiri atas lima dimensi yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Nako cafe pada saat ini memiliki tempat yang cukup luas sehingga karyawan yang bekerja kesulitan untuk menjaga seluruh area cafe untuk selalu bersih. Kualitas pelayanan mendorong konsumen untuk komitmen kepada produk dan layanan suatu bisnis sehingga berdampak kepada peningkatan penjualan suatu produk. Kualitas layanan sangat krusial dalam mempertahankan konsumen pada waktu yang lama. Hal ini didukung oleh penelitian Alwi & Mulyono (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Adapun dalam penelitian Mansur, et. al. (2021) yang juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Akan tetapi penelitian itu mendapat bantahan dari Bessie & Suki (2020) yang menyatakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen.

Menurut data dari BPS (2023) jumlah mahasiswa yang ada di Jawa Timur pada tahun 2022 sebanyak 889.761 mahasiswa. Banyaknya mahasiswa yang melakukan kegiatan di luar ruangan, mengerjakan tugas kampus, mengerjakan skripsi membuat sebagian besar mahasiswa memilih cafe sebagai tempat untuk mengerjakan hal-hal tersebut. Oleh karena itu, peneliti memilih mahasiswa di Kota Malang sebagai lokasi dan objek penelitian karena dianggap sebagai lokasi yang tepat dalam menentukan populasi.

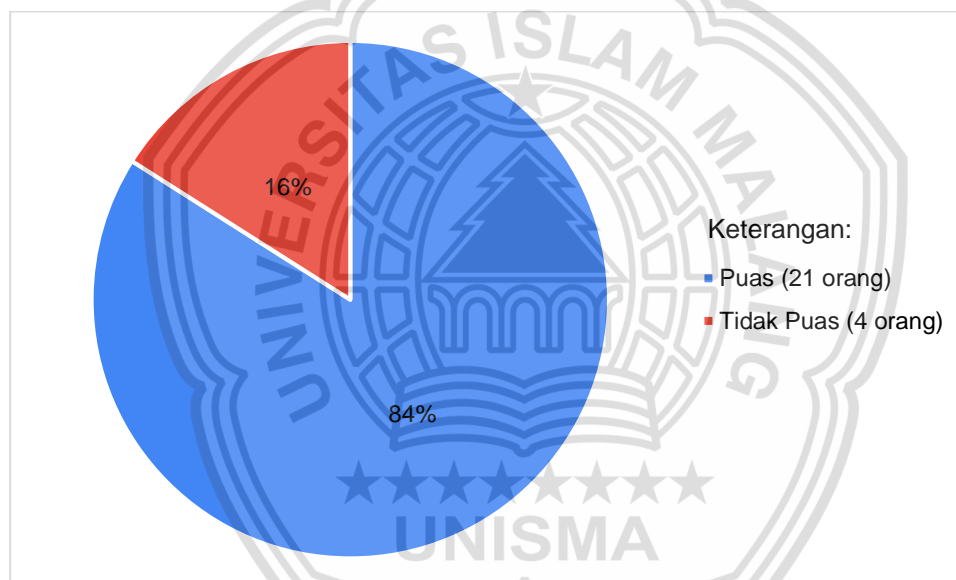
Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh peneliti pada 25 responden mahasiswa di Kota Malang yang memilih Nako cafe sebagai tempat untuk berkumpul memiliki beberapa saran yaitu pada aspek kualitas produk kurang banyaknya variasi pada produk, pada aspek harga sudah sesuai dengan ekspektasi dari konsumen, pada aspek kualitas pelayanan kurang puasnya konsumen karena sistem pengambilan pesanan bukan dengan cara diantar oleh pelayan. Lebih lanjut peneliti melakukan observasi lapangan untuk mendapatkan data keluhan para konsumen di Nako Cafe cabang Panjaitan sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Data Rata-Rata Keluhan Konsumen Bulan Januari-April Tahun 2023

| Keluhan | Januari | Februari | Maret | April |
|-------------------------------------|---------|----------|-------|-------|
| Lamanya antrian pemesanan | 6 | 3 | 1 | 1 |
| Terdapat parkir liar | 2 | 2 | 1 | 2 |
| Rasa produk yang kurang memuaskan | 5 | 2 | 1 | 1 |
| Pelayanan karyawan yang kurang baik | 1 | 1 | 1 | 1 |

Sumber: Nako Cafe Panjaitan

Akan tetapi, 84% responden puas terhadap kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Nako cafe.



Gambar 1. 2 Pra-Survei Kepuasan Konsumen Nako Cafe Pada Mahasiswa

Kota Malang

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk mengambil topik penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Nako Cafe (Studi Kasus Pada Mahasiswa Kota Malang)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka rumusan masalah dalam penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen Nako Cafe?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Nako Cafe?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Nako Cafe?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Nako Cafe?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka terdapat beberapa tujuan penelitian, yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen Nako Cafe.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Nako Cafe.
3. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen Nako Cafe.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Nako Cafe.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dari penelitian yang dilakukan oleh penulis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan untuk menjelaskan teori yang digunakan masih relevan untuk penelitian penulis secara umum terkait masalah yang diteliti serta mampu meningkatkan kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Nako Cafe.

2. Manfaat Praktis

Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan serta keterampilan teori yang penulis peroleh berdasarkan analisis yang berkaitan tentang kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Nako Cafe.

Bagi Nako Cafe

Hasil penelitian diharapkan bisa menjadi masukan untuk meningkatkan Nako Cafe dalam faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Penelitian ini dapat digunakan dalam mengambil alternatif keputusan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk memuaskan konsumen, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting bagi konsumen.

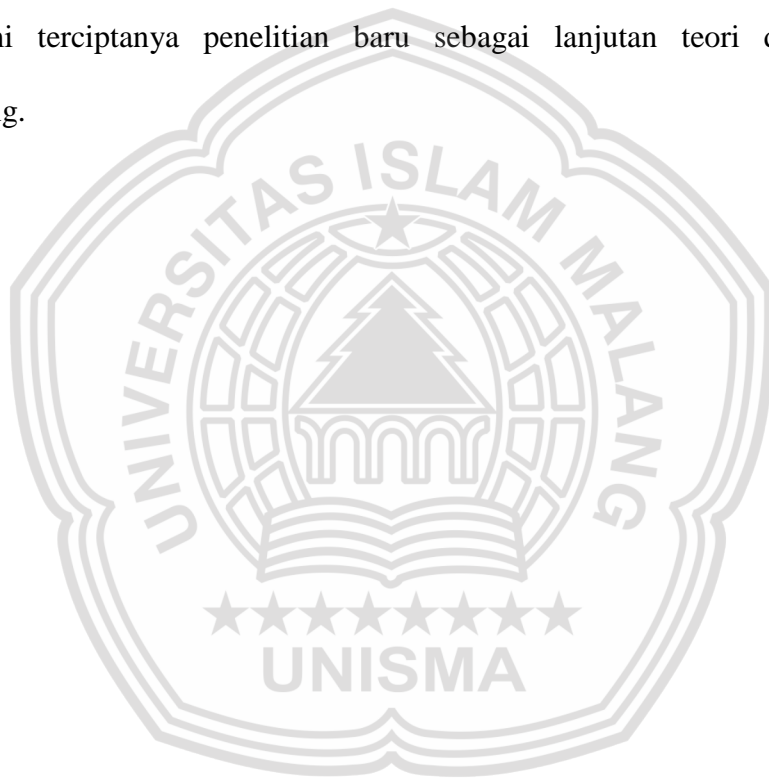
Bagi Konsumen

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan sumber acuan konsumen yang berkaitan dengan kualitas

produk, harga dan kualitas pelayanan. Serta diharapkan dapat memberikan informasi tentang bagaimana konsumen dalam menilai perusahaan membentuk strategi untuk kepuasan konsumen.

Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan memberi manfaat sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan kepuasan konsumen. Harapan lain demi terciptanya penelitian baru sebagai lanjutan teori di masa mendatang.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian yang telah dilakukan dari serangkaian proses mencapai hasil berdasar teori dan hasil pengujian dengan hasil sebagai berikut:

1. Kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada nako cafe cabang panjaitan Malang.
2. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada nako cafe cabang panjaitan Malang.
3. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada nako cafe cabang panjaitan Malang.
4. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada nako cafe cabang panjaitan Malang.

5.2 Keterbatasan

Penelitian menjumpai keterbatasan dialami sehingga menjadikan pertimbangan untuk peneliti selanjutnya. Berikut keterbatasan:

1. Keterbatasan jumlah sampel, jumlah sampel dalam penelitian ini hanya sebanyak 105 responden sehingga data yang didapat belum mewakili secara keseluruhan.
2. Objek penelitian terbatas hanya pada Nako Cafe Cabang Panjaitan, akan tetapi masih banyak Nako Cafe cabang lain yang memiliki situasi,

kondisi, karakteristik dan lingkungan yang beragam sehingga penelitian ini tidak dapat digunakan untuk mengeneralisasi sektor yang lebih luas.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran yang memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait atas penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat peneliti sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Nako Cafe

Diharapkan dapat memberikan manfaat kepada Nako Cafe terkait kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Hal tersebut dapat menjadi acuan dalam menyusun strategi yang tepat untuk mempengaruhi kepuasan konsumen Nako Cafe.

2. Bagi Konsumen

Diharapkan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan konsumen terkait kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan. Serta diharapkan dapat memberikan informasi tentang bagaimana konsumen dalam menilai Nako Cafe membentuk strategi untuk kepuasan konsumen.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan bahan pertimbangan penelitian selanjutnya khususnya pada penelitian yang sama. Peneliti mengharapkan agar peneliti selanjutnya untuk menggunakan variabel lain yang lebih banyak lagi untuk lebih

mengetahui faktor apa saja yang bisa mempengaruhi kepuasan konsumen. Kemudian dapat memperbesar populasi dan menambah jumlah sampel agar mendapatkan hasil yang lebih akurat. Peneliti menyadari dalam penelitian ini masih banyak kekurangan sehingga perlu adanya peneliti selanjutnya yang lebih mendalam.



DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, A. F., & Mulyono, J. (2023). Pengaruh Harga, Lokasi, Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Menantea Cafe Teluk Jambe Karawang. 227-243.
- Bessie, J. L., & Suki, N. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Waroenk Resto & Cafe Kota Kupang). 31-45.
- BPS. (2023, Juli 20). *BPS Provinsi Jawa Timur*. Diambil kembali dari BPS Provinsi Jawa Timur: <https://jatim.bps.go.id/statictable/2023/07/20/2938/jumlah-mahasiswa-negeri-dan-swasta-di-bawah-kementrian-pendidikan-dan-kebudayaan-menurut-kabupaten-kota-2021-dan-2022.html>
- Databoks. (2022, November 17). *databoks*. Diambil kembali dari databoks: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/11/17/indonesia-merajai-pasar-kopi-modern-di-asia-tenggara-pada-2022>
- Databoks. (2022, Agustus 10). *Databoks*. Diambil kembali dari Databoks: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/08/10/makanan-dan-minuman-jadi-kontributor-terbesar-pdb-sektor-industri-kuartal-ii-2022>
- Dewi, N. K., & Wulandari, N. L. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali. 717-728.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irawan, H. (2015). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Khalikussabir, Rohman, N. B., & Widarko, A. (2021). Pengaruh Store Atmosphere Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Damar Coffee Malang. 98-112.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing*. London: Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kumrotin, E. L., & Susanti, A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Ko.We.Cok Di Solo. 1-14.

- Malhotra, N. K. (2020). *Marketing Research An Applied Orientation*. New York: Pearson Education.
- Mansur, A., Maria, A. D., & Gunawan, M. M. (2021). Pengaruh Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Eden Daily International Food Semarang. 127-134.
- Mariansyah, A., & Syarif, A. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kabalu. 134-146.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Sudjana. (2011). *Metoda Statistika*. Bandung: TARSITO.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Swastha, B. (2016). *Manajemen Penjualan*. Yogyakarta: BPF.
- Tjiptono, F. (2022). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI.
- Umami, R., Rizal, & Sumartik. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Warsu Coffe Cafe. 250-257.

