



**PENGARUH MUTU PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN  
PENGUNJUNG**

**(Studi kasus pada konsumen *Mystic Coffee* di Merjosari Kecamatan Lowokwaru Kota  
Malang)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

Oleh:

**AH KHAFID FIQIH ABIDIN**

**21501081258**



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**PROGAM STUDI MANAJEMEN**

**2021**



**PENGARUH MUTU PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN  
PENGUNJUNG**

**(Studi kasus pada konsumen *Mystic Coffee* di Merjosari Kecamatan Lowokwaru Kota  
Malang)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

**Disusun Oleh:**

**AH KHAFID FIQIH ABIDIN  
NPM. 21501081258**



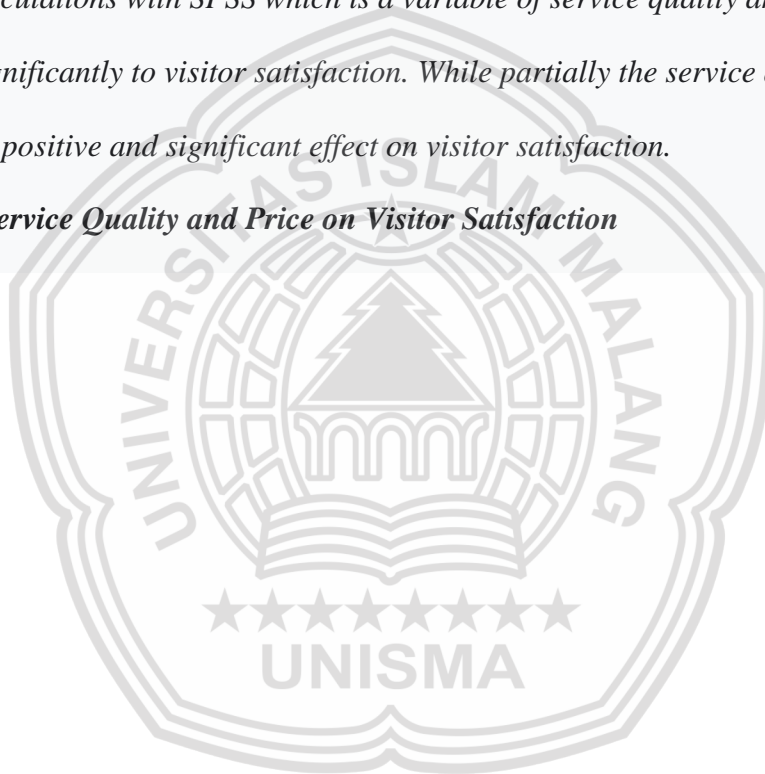
**UNIVERSITAS ISLAM MALANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
2021**

## ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of service quality and price on visitor satisfaction, the sample of this study is Mystic Coffee visitors. Data collection using a questionnaire, data analysis using validity test, reliability test, normality test, multiple linear analysis, F statistic test and t statistic test, coefficient of determination test in IBM Social Sciences Statistical Package (SPSS) Version 16.0*

*From the results of calculations with SPSS which is a variable of service quality and price simultaneously and significantly to visitor satisfaction. While partially the service quality and price variables have a positive and significant effect on visitor satisfaction.*

**Keywords:** *Effect of Service Quality and Price on Visitor Satisfaction*

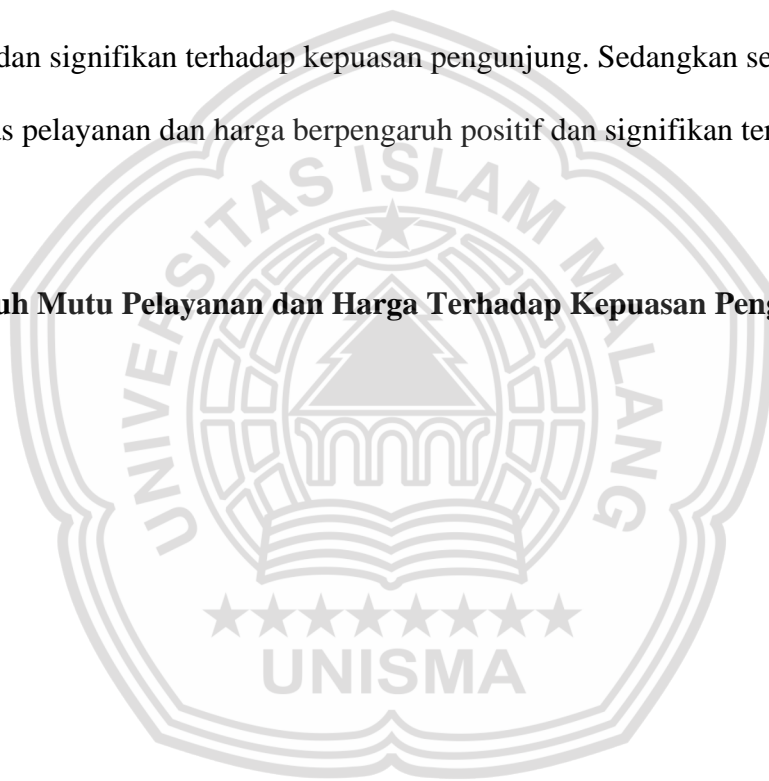


## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pengunjung, sampel penelitian ini adalah pengunjung Mystic Coffee. Pengumpulan data menggunakan angket, analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis linier berganda, uji statistik F dan uji statistik t, uji koefisien determinasi dalam IBM Social Sciences Statistical Package (SPSS) Versi 16.0

Dari hasil perhitungan dengan SPSS yang merupakan variabel kualitas pelayanan dan harga secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Sedangkan secara parsial variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

**Kata Kunci : Pengaruh Mutu Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung**



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Kota Malang merupakan kota terbesar kedua setelah Kota Surabaya di propinsi Jawa Timur. Kota ini terletak disebelah selatan kota Surabaya disebelah barat kota Pasuruan dan disebelah utara kota Blitar. Malang memiliki hawa sejuk sehingga sangat baik untuk tempat tinggal bagi orang yang ingin mendapatkan kedamaian. Disamping kota Malang sebagai tempat tinggal nan indah, tetapi juga Kota Malang menjadi tempat belajar atau menuntut ilmu hal ini tentunya akan berdampak pada banyaknya jumlah mahasiswa yang berada di Kota Malang. Hal ini merupakan peluang bagi sebagian orang untuk membuka usaha kuliner, karena peminat kuliner semakin banyak. Banyak sekali tempat kuliner yang ada disini terutama café-café yang menjual minuman ringan/ Salah satu tempat kuliner di Kota Malang adalah Mystic caffe. Keberadaan Mystic Caffe tentunya menambah jumlah café yang berada di kota malang sehingga akan menambah persaingan dengan café-café yang lain. Besarnya tingkat persaingan antara cafe satu dengan cafe yang lain menuntut fihak pengelola untuk meningkatkan pelayanan kepada konsumennya. Hal ini juga disadari oleh pengelola dengan cara meningkatkan mutu pelayanan agar pembeli tidak pindah ke tempat yang lain. Pengelola sudah berupaya sekuat tenaga menjaga mutu pelayanan yang diberikan kepada pembeli yaitu dengan selalu memberikan pelayanan yang terbaik.

Melihat banyaknya pengunjung yang datang harus diberikan pelayanan secara baik, sehingga diharapkan dapat mengurangi dampak kurang baik bagi kepuasan kepada pengunjung. Tingkat kepuasan pengunjung sangat tergantung pada mutu pelayanan, dan mutu pelayanan merupakan kebutuhan masyarakat. Pengukuran aspek mutu bermanfaat bagi usaha penjualan makanan dan minuman.

Banyak cara yang dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan salah satu cara untuk meningkatkan mutu pelayanan adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Kuncinya adalah memenuhi atau melebihi harapan pengunjung tentang pelayanan yang diterimanya. Setelah menerima pelayanan, pengunjung akan membandingkan antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan. Jika pelayanan yang diterima berada dibawah pelayanan yang diharapkan, pengunjung tidak berminat lagi memanfaatkan pelayanan tersebut. Sebaliknya jika pelayanan memenuhi atau melebihi harapan, mereka akan menggunakan pelayanan itu lagi. Demikian juga yang dilakukan di Mystic Coffe pengelola selalu berupaya bagaimana meningkatkan pelayanannya.

Mutu Pelayanan yang diberikan oleh Mystic Coffe, Merjosari, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang, pada dasarnya sebagai tempat berkumpulnya para anak muda terutama mahasiswa dan mahasiswi dengan memberikan nuansa yang baik untu para kaum muda, musik-musik yang ditampilkan juga bernuansa anak muda. Pelayanan yang diberikan dimulai dari kedatangan mereka di lokasi cafe, kemudian dilanjutkan di ruang tempat mereka makan dan minum dilayani dengan cepat sehingga mereka tidak menunggu terlalu lama.

Mystic Coffe, Merjosari, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang mempunyai kesamaan dalam beberapa hal dengan cafe-cafe yang lain diantaranya Lathansa Cafe, Cukrik Cafe dan lain-lain.



Dengan kepuasan yang diterimanya, maka pengunjung akan memanfaatkan kembali tempat pelayanan tersebut. Faktor lain yang menyebabkan meningkatnya jumlah pengunjung baru di Mystic Coffe, Merjosari, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang terkait dengan dampak krisis ekonomi di berbagai bidang, hal ini juga dirasakan di bidang pengunjung. Akibat dari krisis ekonomi daya beli masyarakat menurun, sehingga mereka tidak bisa mengakses layanan pengunjung yang lebih mahal. Hal itu sesuai dengan pendapat yang mengatakan bahwa sebagian besar fasilitas layanan pengunjung yang digunakan oleh masyarakat dari golongan strata bawah dan menengah adalah fasilitas pengunjung yang terjangkau oleh mereka. Masyarakat tersebut tidak dapat membandingkan tempat layanan pengunjung yang mereka manfaatkan dengan tempat layanan pengunjung yang lain, sehingga mereka akan memanfaatkan kembali tempat layanan pengunjung tersebut. Masalah harga juga menjadi pertimbangan pengelola café didalam memberikan kepuasan terhadap para pengunjungnya. Harga yang ditawarkan pada pengunjung sudah mempertimbangkan banyak hal, diantaranya kualitas produk, harga pesaing biaya produksi sehingga penetapan harga tidak akan berdampak pada kerugian pengelola.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka untuk mengetahui bagaimana layanan yang diberikan dan harga yang ditetapkan oleh Mystic Coffe, Merjosari, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang terkait dengan kepuasan pengunjung, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul: **Pengaruh Mutu Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung di Mystic Coffe Merjosari Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang .**

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah mutu pelayanan dan harga berpengaruh simultan terhadap kepuasan pengunjung di Mystic Coffe, Merjosari, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang ?
2. Apakah mutu pelayanan berpengaruh parsial terhadap kepuasan pengunjung di Mystic Coffe, Merjosari, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Mystic Coffe Merjosari, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah mutu pelayanan dan harga berpengaruh simultan terhadap kepuasan pengunjung di Mystic Coffe, Merjosari, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah mutu pelayanan berpengaruh parsial terhadap kepuasan pengunjung di Mystic Coffe, Merjosari, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Mystic Coffe Merjosari, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Pengelola Cafe.

Sebagai bahan masukan untuk menentukan langkah-langkah dan strategi berikutnya dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan di cafe

2. Bagi Peneliti



- a. Menambah wawasan tentang mutu pelayanan dan harga kafe khususnya Mystic Coffe, Merjosari, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang.
- b. Menambah wawasan tentang tingkat kepuasan pengunjung di Mystic Coffee, Merjosari, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang.



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati dan bukti langsung terhadap kepuasan pengunjung di Mystic Coffee Merjosari Kota Malang. Berdasarkan hasil analisis pada bab-bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa secara simultan mutu pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.
2. Secara parsial atau sendiri-sendiri variabel mutu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Mystic Coffee Merjosari Kota Malang.
3. Secara parsial atau sendiri-sendiri variabel harga berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Mystic Coffe Merjosari Kota Malang.

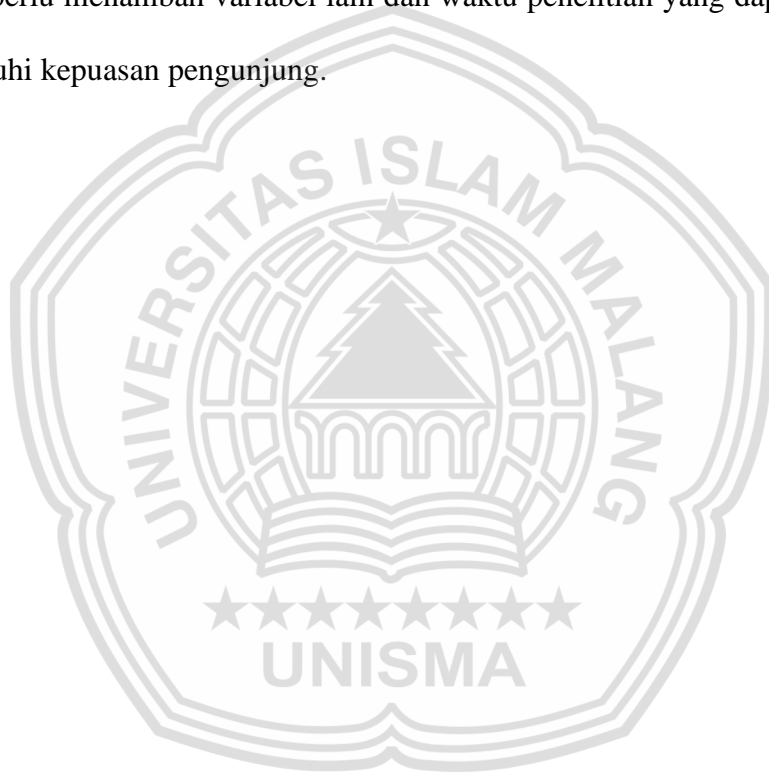
#### 5.2 Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian ini hanya dilakukan di salah satu cafe yang ada di Kota Malang yang Konsumennya sangat terbatas sekali.
2. Waktu penelitiannya sangat singkat karena dalam masa pandemic Covid 19 sehingga data yang dikumpulkan kurang memberikan hasil penelitian yang maksimal.

### 5.3 Saran-saran

Berdasarkan hasil analisis tersebut maka dapat diberikan beberapa saran-saran sebagai berikut:

1. Hendaknya pengelola cafe lebih memperhatikan masalah kenyamanan dan keindahan tempat cafe karena dengan memperhatikan hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan pengunjung.
2. Bagi peneliti berikutnya yang akan mengambil topik penelitian yang sama hendaknya perlu menambah variabel lain dan waktu penelitian yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ardiyanto, Elvinaro. 2014. *Metodologi Penelitian untuk Public Relations. Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Arikunto, Suharsimi. 2015. *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Assauri, S., 2015. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada
- Basir, M., Modding, B., Kamase, J., & Hasan, S. (2015). Effect of service quality, orientation services and pricing on loyalty and customer satisfaction in marine transportation services. *International Journal of Humanities and Social Science Invention*, 4(6), 1±6
- Bungin, Burhan. 2014. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Dauda, S. Y., & Lee, J. (2016). Quality of service and customer satisfaction: a conjoint analysis for the Nigerian bank customers. *International Journal of Bank Marketing*, 34(6), 841±867.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Fandy Tjiptono. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4: Andi
- Ferdinand, Augusty. 2015. *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS2*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati. 2012. *Dasar-dasar ekonometrika. Buku Kedua*. Edisi Kelima. Jakarta: Salemba Empat.

- Kotler, Philip and Gary Amstrong.2016. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edii13. Jilid 1. Jakarta:Erlangga
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016). Marketing Management, (16<sup>th</sup> Edition), New Jersey: Prentice Hall Published.
- Lupiyoadi, 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, Penerbit Selemba Empat, Jakarta.
- Pamungkas, A. S. (2015). *PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL RESMI YAMAHA MATARAM SAKTI LUMAJANG* (Doctoral dissertation, STIE Widya Gama Lumajang).
- Priyono, Achmad A, (2015).*Analisis Data Dengan SPSS*. Malang: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Islam Malang.
- Santoso, Singgih. (2015). *Menguasai Statistik Multivariat*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Setyo W. F. (2019). Analisis pengaruh e-service quality dan perceived service value terhadap kepuasan pelanggan tokopedia. *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 10(1), 148-166.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistia, N. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga service terhadap kepuasan pelanggan bengkel di dealer resmi yamaha CV. Sumber Mulia Motor Kota Blitar (*Doctoral dissertation*, STIE Kesuma Negara Blitar).
- Sunyoto, Danang. 2015. *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Cetakan Pertama)*. Yogyakarta: CAPS (*Center for Academic Publishing Service*).

- Supranto. (2016). *Statistik Teori dan Aplikasi Edisi Kedelapan*. Jakarta: Erlangga
- Setiawan, P. Y. B., Fudholi, A., & Satibi, S. (2016). Pengaruh bauran pemasaran terhadap kepuasan dan Loyalitas pelanggan produk. *JURNAL MANAJEMEN DAN PELAYANAN FARMASI (Journal of Management and Pharmacy Practice)*, 6(2), 115-124.
- Swastha, Basu & Irwan. (2014). *Manajemen Pemasaran Modern*. Edisi Kedua Yogyakarta. *Liberty Offset*.
- Triaguna, (2015) *Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen (studi pada dealer yamaha mataram sakti cabang pedurungan semarang)*, universitas islam sultan agung fakultas ekonomi semarang.
- Wijaya, (2018) analisis pengaruh persepsi harga, kualitas produk Dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan sepeda Motor sport yamaha yzf-r25 di kota cilgon. *Journal Industrial Services*, Universitas Banten Jaya.
- Yuen, K. F., & Thai, V. Van. (2015). Service quality and customer satisfaction in liner shipping. *International Journal of Quality and Service*.