



**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN SUASANA CAFE
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

**(Studi Pada Konsumen Cafe Apung Rowo Klampok Kecamatan Sumber
Pucung)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh:

Revin Dea Lorensa

21801081287



UNIVERSITAS ISLAM MALANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

MALANG

2022

ABSTRAK

Penelitian ini menguji pengaruh harga, Kualitas pelayanan dan suasana cafe terhadap kepuasan konsumen di Cafe Apung Rowo Klampok di Desa Senggreng, Dusun Krajan, Kecamatan Sumber Pucung, Kabupaten Malang. Jenis penelitian yang digunakan adalah *explanatory research*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden yang merupakan konsumen Cafe Apung Rowo Klampok. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis menggunakan , analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan harga, kualitas pelayanan dan suasana cafe berpengaruh signifikan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Suasana Cafe, dan Kepuasan Konsumen



ABSTRACT

This study examines the effect of price, service quality and cafe atmosphere on consumer satisfaction at the Floating Cafe Rowo Klampok in Senggreng Village, Krajan Hamlet, Sumber Pucung District, Malang Regency. The type of research used is explanatory research. The sample used in this study were 100 respondents who were consumers of the Floating Cafe Rowo Klampok. Data collection techniques using a questionnaire. The analysis technique uses multiple linear regression analysis. The results showed that price, service quality and cafe atmosphere had a significant simultaneous and partial effect on customer satisfaction.

Keywords : Price, Service Quality, Cafe Atmosphere, Consumer Satisfaction



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi di era globalisasi sekarang ini telah membawa banyak perubahan dalam gaya hidup, perilaku dan budaya masyarakat. Selain itu, perkembangan teknologi membuat dunia bisnis berkembang pesat. Hal ini mempengaruhi budaya dan kebiasaan masyarakat Indonesia yang meniru budaya barat. Misalnya, budaya minum kopi yang sebelumnya hanya dijadikan kebiasaan minum dirumah, kini menjadi kebiasaan minum diluar rumah, disertai bertemu dengan teman dan keluarga Menurut Piliang (2010).

Cafe saat ini merupakan bisnis yang berkembang pesat dan tidak terpisahkan dalam kehidupan manusia. Hal ini ditandai dengan banyaknya cafe yang bermunculan dengan menghasilkan produk yang sama akan tetapi harga dan layanan yang berbeda. Kabupaten Malang memiliki banyak tempat wisata alam dan wisata kuliner termasuk Cafe. Cafe adalah tempat untuk bersantai, menghabiskan waktu di luar ruangan, menghilangkan kepenatan setelah bekerja, mendengarkan musik, makan dan minum, serta berbincang bersama teman maupun keluarga. Selain itu, banyak cafe kini memiliki desain yang menarik, harga yang ramah dikantong dan suasana yang nyaman.

Dengan semakin berkembangnya pendirian cafe di berbagai tempat pelaku bisnis diharapkan dapat mengembangkan ide, inovasi, dan memberikan

pelayanan yang baik sehingga kepuasan konsumen dapat terpenuhi yang mengakibatkan konsumen melakukan pembelian ulang dimasa yang akan datang. Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014), faktor-faktor yang mendorong kepuasan konsumen adalah harga, kualitas pelayanan, kualitas produk, faktor emosional, biaya, dan kenyamanan.

Kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira. Menurut Kotler dan Amstrong (2008:16) Kepuasan Konsumen merupakan persepsi konsumen terhadap kinerja anggapan produk relatif terhadap ekspektasi pembeli. Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan sangat puas.

Harga merupakan faktor penting pembentuk kepuasan konsumen. Pengertian harga itu sendiri adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu barang atau jasa atau jumlah dari nilai uang yang ditukar pelanggan atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut menurut Kotler dan Armstrong (2013:151). Pada umumnya harga mempunyai pengaruh yang positif dengan kualitas, semakin tinggi harga maka semakin tinggi kualitas. Pelanggan mempunyai anggapan adanya hubungan yang positif antara harga dan kualitas suatu produk, maka mereka akan membandingkan antara produk yang satu dengan produk yang lainnya, dan barulah pelanggan mengambil keputusan untuk membeli suatu produk.

Kualitas pelayanan juga merupakan hal penting yang menjadi pertimbangan bagi pelanggan dalam melakukan pembelian suatu produk. Menurut Tjiptono (2014:268) Kualitas Pelayanan adalah berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan juga dapat didefinisikan sebagai seberapa besar adanya perbedaan antara realita dan ekspektasi para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan tersebut akan dipandang baik. Jika jasa yang dibayangkan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dikatakan sangat baik. Demikian juga sebaliknya apabila jasa yang dipandang lebih jelek dibandingkan dengan jasa yang diharapkan maka kualitas jasa dikatakan buruk. Maka baik tidaknya kualitas dari pelayanan tergantung pada besarnya kemampuan pemberi jasa dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya secara konsisten.

Suasana merupakan salah satu faktor penunjang bisnis cafe, dimana atmosphere yang ada dan tercipta membuat konsumen merasa berbeda untuk setiap cafe yang mereka datangi. Suasana cafe yang tercipta melalui eksterior, interior, suara musik dan penerangan ruangan yang pada akhirnya dapat membentuk perasaan nyaman yang dapat dirasakan konsumen. Menurut Kotler & Keller (2012), suasana adalah desain lingkungan. Melalui komunikasi visual, pencahayaan, warna, musik, dan wangi-wangian, hal itu untuk membentuk

reaksi emosional dan persepsi pelanggan serta memengaruhi pelanggan untuk membeli produk.

Cafe Apung Rowo Klampok merupakan sebuah cafe yang beralamat di Desa Senggreng, Dusun Krajan, Kecamatan Sumber Pucung, Kabupaten Malang adalah suatu cafe dan resto yang memiliki desain beda dengan cafe-cafe lain yang letaknya ditengah-tengah danau seluas 10 hektar. Konsep desain yang mengapung diatas danau menciptakan suasana yang nyaman dan menarik untuk setiap orang berkunjung. Selain memiliki desain yang menarik juga memiliki berbagai pilihan menu makanan yang beragam mulai dari ayam kampung, bebek, gurami dan lain-lain. Terdapat juga varian camilan, minuman dingin, minuman panas dan kopi yang harganya sangat terjangkau untuk setiap kalangan. Kemudian selain menu yang beraneka ragam Pelayanan yang berikan oleh karyawan di Cafe Apung Rowo Klampok selalu ramah kepada konsumen sehingga kepuasan konsumen dapat terpenuhi..

Menurut 20 konsumen yang pernah mengunjungi dicafe apung sebesar 15 orang mengatakan bahwa Harga, Kualitas Pelayanan dan Suasana Cafe yang terdapat dicafe apung memiliki Harga yang terjangkau, Kualitas Pelayanan yang baik, ramah, cepat dan tanggap dalam melayani konsumen, dan Suasana yang sangat nyaman untuk dinikmati dengan teman maupun keluarga. Sedangkan menurut 5 orang yang telah mengunjungi Cafe Apung Rowo Klampok memiliki pendapat bahwa Harga yang ditawarkan terlalu mahal, Suasana yang kurang terawat dan kotor.

Cafe Apung Rowo Klampok memiliki kelebihan dan kekurangan. Kelebihannya yaitu tersedianya live musik, adanya wahana bermain seperti bebek-bebekan, speedboard, dan tempat bermain anak-anak. Selain kelebihan Cafe Apung memiliki kekurangan beberapa konsumen mengeluh karena naiknya harga makanan, suasana Cafe yang kotor karena banyaknya eceng gondok di danau. Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN DAN SUASANA CAFE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan permasalahannya adalah :

1. Apakah harga, kualitas layanan dan suasana cafe mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen ?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?
4. Apakah suasana cafe berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini dilakukan, yaitu :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis harga, kualitas pelayanan dan suasana cafe berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Cafe apung rowo kelampok.

2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di Cafe apung rowo kelampok..
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Cafe apung rowo kelampok.
4. Untuk mengetahui pengaruh suasana cafe terhadap kepuasan konsumen di Cafe apung rowo kelampok.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis penelitian ini dapat menambah pengetahuan peneliti, mengenai konsep teori pemasaran, mengenai konsep teori pemasaran, khususnya mengenai harga, kualitas pelayanan dan suasana cafe terhadap kepuasan pelanggan di Cafe apung rowo kelampok.

2. Manfaat Praktis

Dapat digunakan sebagai tambahan informasi, sumbangan pemikiran, dan bahan kajian bagi peneliti selanjutnya yang akan mengadakan penelitian dibidang pemasaran khususnya variabel yang digunakan yaitu harga, kualitas pelayanan dan suasana cafe terhadap kepuasan konsumen.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini menggunakan data primer yaitu data yang dicari dan diolah dengan cara menyebarkan kuisioner kepada 100 responden konsumen Cafe Apung Rowo Klampok. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mencari tau apakah variabel Harga, Kualitas Pelayanan dan Suasana Cafe berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen di Cafe Apung Rowo Klampok. Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa:

1. Secara simultan terdapat pengaruh positif signifikan antara Harga, Kualitas Pelayanan dan Suasana Cafe berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen di Cafe Apung Rowo Klampok.
2. Variabel Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.
3. Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.
4. Variabel Suasana Cafe berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

5.2 Keterbatasan

1. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terbatas, yaitu variabel Harga, Kualitas Pelayanan dan Suasana Cafe sebagai variabel bebas sedangkan variabel Kepuasan Konsumen sebagai variabel terikat.

2. Dalam penelitian ini, peneliti menyebarkan kuisioner lewat google form kepada konsumen sehingga ada beberapa responden kurang teliti dalam mengisi kuisioner.

5.3 Saran

Dari hasil pembahasan penelitian yang telah dilakukan diatas, maka saran yang dapat di berikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan kepada pihak terkait dalam hal meningkatkan Kepuasan konsumen di Cafe Apung Rowo Klampok.
 - b. Penelitian ini dapat menjadi bahan masukan kepada pihak terkait dalam meningkatkan nilai rata-rata terendah dari variabel harga, kualitas pelayanan, suasana cafe, dan kepuasan konsumen.
2. Bagi peneliti selanjutnya
 - a. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk memperdalam penelitian yang akan dilakukan mengenai Harga, Kualitas Pelayanan dan Suasana Cafe terhadap Kepuasan Konsumen.
 - b. Peneliti selanjutnya dapat menyebarkan kuesioner secara langsung sehingga hasil yang didapat lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aliyyah, D., & Sunarti, A. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol, 51(2)*. www.bisnissurabaya.com
- Ardiansyah, D., & Juju, H. (2018). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SUASANA TOKO TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Pada Konsumen Rully Bistro Café)*. <http://repository.unpas.ac.id/id/eprint/41704>
- Arif, D., 12, R. E.-E., & 2021, undefined. (n.d.). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Suasana Cafe Terhadap Kepuasan Konsumen. *E-Journal.Umaha.Ac.Id*. Retrieved November 20, 2021, from <https://e-journal.umaha.ac.id/index.php/ecopreneur/article/view/780>
- Arikunto, S. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara
- Armstrong dan Philip Kotler. 2003. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesembilan. Jakarta: PT.Indeks Gramedia.
- Armstrong, Gary & Philip, Kotler. 2013. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Prenhalindo. Jakarta.
- Armstrong, Kotler 2015, "Marketing an Introducing Prentice Hall twelfth edition" , England : Pearson Education, Inc
- Baiti, T., Tresnati, R., & Malik, M. (2020). *Pengaruh Store Atmosphere dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian pada Restoran Sate SOS di Kota Bandung*. <http://103.78.195.33/handle/123456789/27034>
- Barata, A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. <https://www.google.com/books?hl=id&lr=&id=0wfQnzlfnwMC&oi=fnd&pg=PA1&dq=Pelayanan+yang+baik+merupakan+daya+tarik+yang+besar+bagi+para+pelanggan,+sehingga+korporat+bisnis+seringkali+menggunakannya+sebagai+alat+promosi+untuk+menarik+minat+pelanggan.+Saat+in>
- Haryoko, Sapto. 2008. *Metode Penelitian dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*. Jakarta: Gedung Persada Press.
- Hayati, F., Setiawati, B., JAPB, I. S.-, & 2021, undefined. (n.d.). PEGARUH HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PULSA PADA PELANGGAN NO-KIOS CELL KABUPATEN TABALONG. *Jurnal.Stiatabalong.Ac.Id*. Retrieved November 5, 2021, from <http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/416>
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.

- Kotler Philip, Amstrong Gary. 2013. Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi ke-12. Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. (2013). Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua, Jakarta: Erlangga.
- LORWENS, M. (n.d.). PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN SUASANA CAFÉ TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TEDUH CAFÉ YOGYAKARTA. *Katalog.Ukdw.Ac.Id*. Retrieved October 8, 2021, from <http://katalog.ukdw.ac.id/id/eprint/5075>
- Natalia, D., Winarto, W., Manajemen, T. R.-J. I., & 2021, undefined. (n.d.). PENGARUH HARGA, SUASANA, PROMOSI PENJUALAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI MINUM KOPI MEDAN JOHOR. *Methonomi.Net*. Retrieved November 2, 2021, from <http://methonomi.net/index.php/jm/article/view/193>
- Rooroh, C., ... S. M.-J. E. J., & 2020, undefined. (2020). PENGARUH SUASANA CAFE, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA CAFE CASA DE WANEA MANADO). *Ejournal.Unsrat.Ac.Id*, 8, 130–139. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/30599>
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Pertama. Penerbit CV. Alpha Beta. Bandung.
- Tawakkal, E., Suaib, H., PERKUSI, E. Z.-J. I., & 2021, undefined. (n.d.). Pengaruh Harga Dan Suasana Cafe Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Cafe Layar Gading Kota Sorong). *Openjournal.Unpam.Ac.Id*. Retrieved October 28, 2021, from <http://www.openjournal.unpam.ac.id/index.php/JIPER/article/view/11149>