



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG DI LAFAYETTE COFFEE KOTA MALANG**

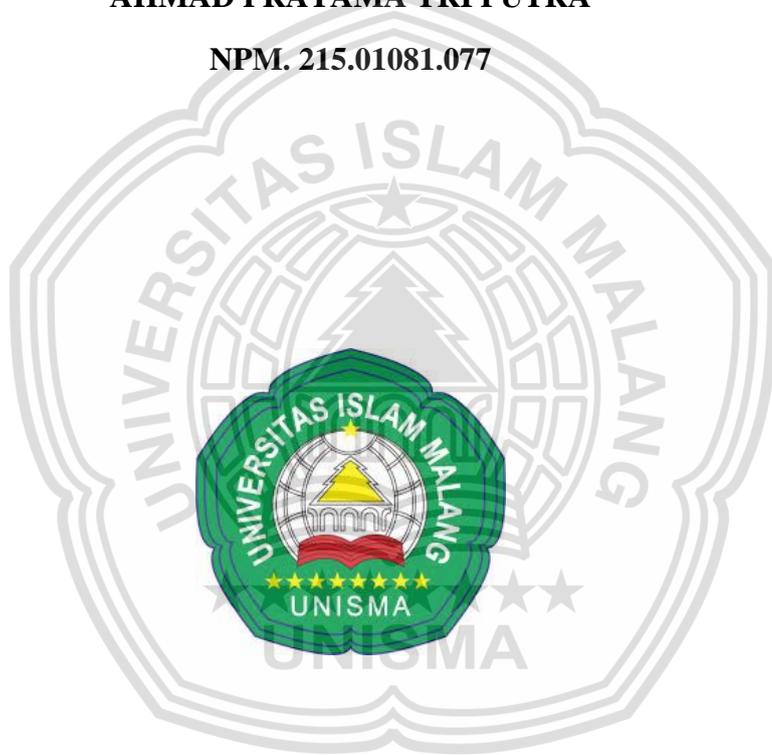
SKRIPSI

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

oleh

AHMAD PRATAMA TRI PUTRA

NPM. 215.01081.077



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGAM STUDI MANAJEMEN**

2021

ABSTRAK

Penelitian ini fokus pada pengunjung yang berkunjung ke Lafayette Coffee, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner kepada para pengunjung yaitu sebanyak 87 orang responden, maka dapat diambil beberapa gambaran tentang karakteristik responden adalah responden berdasarkan usia, responden berdasarkan pendapatan, responden berdasarkan tingkat pendidikan, responden berdasarkan jenis, adapun

Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Arikunto yaitu jika jumlah populasi kurang dari 100 maka diambil semua sebagai sampel dan jika lebih dari 100 maka menggunakan prosentase yaitu antara 10 % sampai dengan 20 %. Berdasarkan rumus tersebut maka besarnya sampel adalah $10\% \times 867 = 86,7$ atau dibulatkan 87 responden.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linier Berganda, Uji Hipotesis, Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Sedangkan Secara parsial atau sendiri-sendiri variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung dan variabel harga berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Variabel Kualitas, Variabel Harga,

ABSTRACT

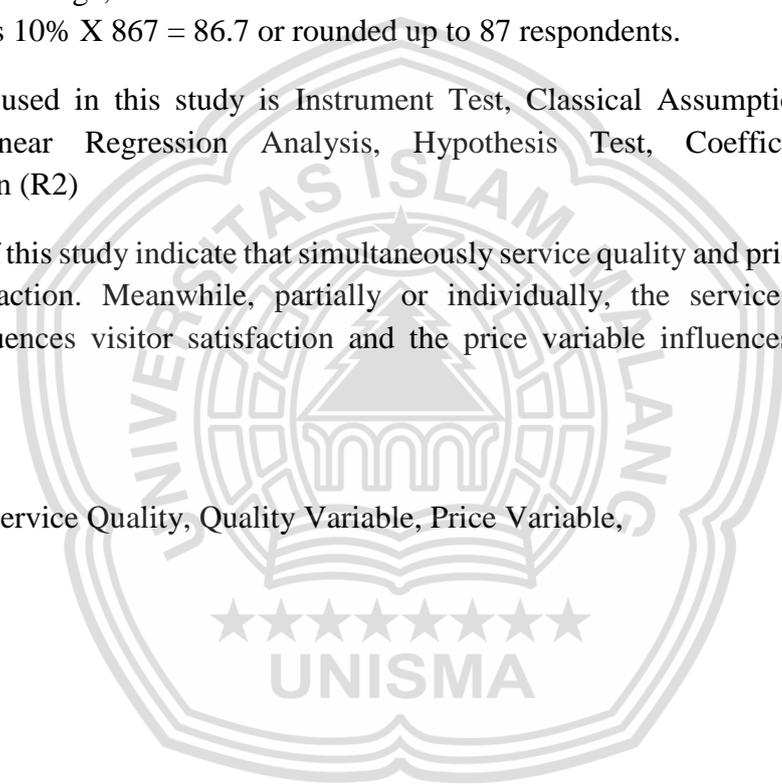
This study focuses on visitors who visit Lafayette Coffee, based on the results of research conducted by distributing questionnaires to visitors, namely as many as 87 respondents, so some descriptions can be taken about the characteristics of respondents, namely respondents based on age, respondents based on income, respondents based on education level, respondents by type, meanwhile

The sample in this study was determined using the Arikunto formula, namely if the total population is less than 100 then all are taken as samples and if more than 100 then use a percentage, which is between 10% and 20%. Based on this formula, the sample size is $10\% \times 867 = 86.7$ or rounded up to 87 respondents.

The method used in this study is Instrument Test, Classical Assumption Test, Multiple Linear Regression Analysis, Hypothesis Test, Coefficient of Determination (R^2)

The results of this study indicate that simultaneously service quality and price affect visitor satisfaction. Meanwhile, partially or individually, the service quality variable influences visitor satisfaction and the price variable influences visitor satisfaction.

Keywords: Service Quality, Quality Variable, Price Variable,



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 cafe-cafe yang menjual minuman ringan / Salah satu tempat kuliner di Kota Malang adalah Lafayette coffee. Keberadaan Lafayette Coffee tentunya menambah jumlah cafe yang berada di kota Malang sehingga akan menambah persaingan dengan cafe-cafe yang lain. Besarnya tingkat persaingan antara cafe satu dengan cafe yang lain menuntut pihak 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 Lafayette Coffee pengelola selalu berupaya bagaimana meningkatkan pelayanannya.

Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Lafayette Coffee Kota Malang, pada dasarnya sebagai tempat berkumpulnya para anak muda terutama mahasiswa dan mahasiswi dengan memberikan nuansa yang baik untuk 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.

Lafayette Coffee Kota Malang mempunyai kesamaan dalam beberapa hal dengan cafe-cafe yang lain diantaranya Panderman Coffee shop, Latar Ijen Resto & Cafe, Zocco Coffee dan lain-lain.

Dengan kepuasan yang di terima, maka pengunjung akan memanfaatkan kembali tempat pelayanan tersebut. Faktor yang lain menyebabkan meningkatnya jumlah pengunjung baru di Lafayette Coffee 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 cafe didalam memberikan kepuasan terhadap para pengunjungnya. Harga yang ditawarkan pada pengunjung sudah mempertimbangkan banyak hal, diantaranya kualiatas 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 Lavalette Coffee Kota Malang terkait dengan kepuasan pengunjung, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI LAFAYETTE COFFEE KOTA MALANG”**.



1.2 Perumusan Masalah

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

1. Apakah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh simultan terhadap kepuasan pengunjung di Lafayette Coffee Kota Malang ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Lafayette Coffee Kota Malang ?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Lafayette Coffee Kota Malang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh simultan terhadap kepuasan pengunjung di Lafayette Coffee, Kota Malang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apa kualitas pelayanan berpengaruh parsial terhadap kepuasan pengunjung di Lafayette Coffee Kota Malang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Lafayette Coffee 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 Lafayette Coffee Kota Malang.

b. Menambah wawasan tentang tingkat kepuasan pengunjung di Lafayette Coffee Kota Malang.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara kualitas dan harga terhadap kepuasan pengunjung di Lafayette Coffee Kota Malang. Berdasarkan hasil analisis pada bab-bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

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

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.



DAFAR PUSTAKA

- Arif, D., 12, R. E.-E., & 2021, undefined. (n.d.). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Suasana Cafe Terhadap Kepuasan Konsumen. *EJournal.Umaha.Ac.Id*. Retrieved November 20, 2021, from <https://ejournal.umaha.ac.id/index.php/ecopreneur/article/view/780>
- 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>
- 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>
- 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>

