



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG HOLAA CAFE  
DI GRESIK**

**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**AULIA AUFA DIANA**

**21901081058**



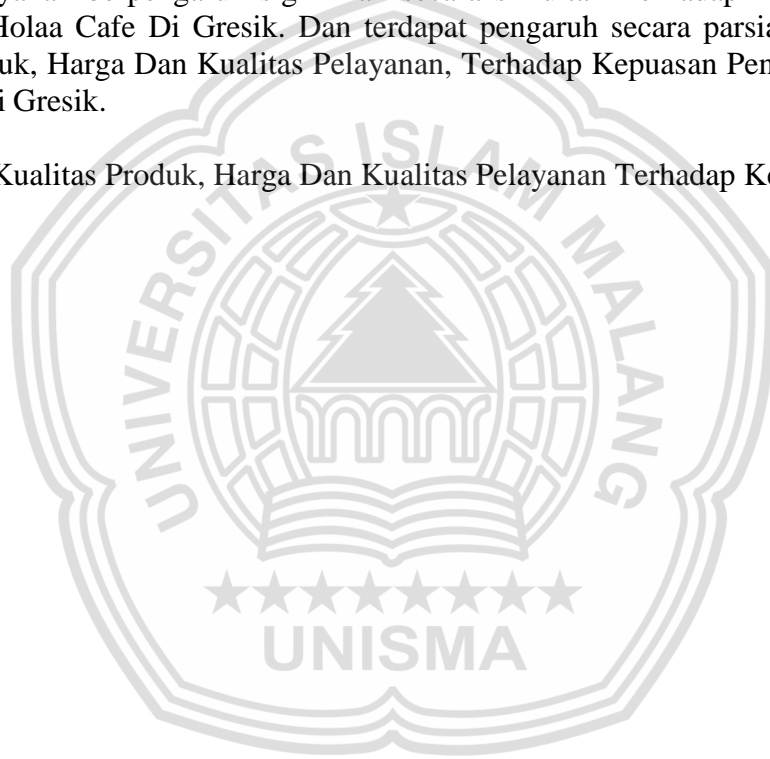
**UNIVERSITAS ISLAM MALANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
MALANG**

**2023**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menjelaskan Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Holaa Cafe Di Gresik Penelitian ini termasuk jenis penelitian dengan kuantitatif. Metode yang digunakan yaitu regresi linier berganda. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan rumus dari Slovin dengan hasil perhitungan sebanyak 75 sampel. Untuk menyelesaikan masalah di dalam penelitian ini menggunakan bantuan SPSS dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis regresi linier berganda, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji F, dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan. Variabel Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan Terhadap Kepuasan Pengunjung Holaa Cafe Di Gresik. Dan terdapat pengaruh secara parsial antara Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan, Terhadap Kepuasan Pengunjung Holaa Cafe Di Gresik.

**Kata kunci:** Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung



## ABSTRACT

*This study aims to examine and explain the effect of product quality, price and service quality on the decisions of visitor satisfaction with Holaa Cafe in Gresik. This research is a quantitative type of research. The method used is multiple linear regression. The sampling technique uses the formula from Solvin with the calculation results of 75 samples. To solve the problems in this study using SPSS with the help of validity test, reliability test, normality test, multiple linear regression analysis, multicollinearity test, heteroscedasticity test, F test, and t test. The results showed that simultaneously. Variables of Product Quality, Price and Service Quality have a significant simultaneous effect on the Decisions of Holaa Cafe Visitors in Gresik. And there is a partial influence between product quality, price and service quality on the decisions of visitor satisfaction with Holaa Cafe in Gresik.*

**Keywords:** *Product Quality, Price and Service Quality on Visitor Decisions*



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Penduduk Indonesia semakin padat setiap tahunnya. Selain semakin padat, penduduk Indonesia pun semakin konsumtif dalam melakukan transaksi. Salah satu kegiatan konsumtif masyarakat saat ini seperti mengonsumsi makanan dan berkumpul. Dalam perkembangan bisnis di era yang ketat seperti sekarang membuat perusahaan harus memiliki cara untuk meningkatkan proposisi nilai. Para pelaku bisnis harus menyiapkan strategi agar dapat menyenangkan hati dan membangun antusias konsumen menjadi suatu *experience* didalam mengonsumsi produk dan jasa, sehingga akan membuat mereka terkesan, dan salah satu persaingan perusahaan jasa saat ini adalah berbisnis.

Disisi lain, terjadi pula perubahan pola gaya hidup seperti kebiasaan minum kopi di tempat lain seperti cafe. Cafe sendiri telah menjadi pemandangan sehari-hari saat ini terutama di kalangan mahasiswa karena dikenal sebagai tempat nongkrong dan ngopi dengan tempat yang santai juga suasana yang nyaman untuk berkumpul dibandingkan dengan restoran atau warung kopi. Karena restoran terkesan lebih formal ketika selesai makan kebanyakan konsumen akan meninggalkan tempat makan dan segera pulang, sedangkan warung kopi terkenal lebih tradisional. Hal tersebut mendorong semakin meningkatnya kebutuhan akan tempat-tempat makan disertai dengan suasana mendukung untuk berkumpul bersama. Tempat yang nyaman untuk

menjadi tempat bersantai seperti cafe banyak di gemari dan minati dari berbagai kalangan, mulai dari remaja hingga dewasa.

Menurut *Building Planning & Desain* cafe yaitu merupakan tempat yang menyediakan maknann dan minuman yang mendekati *restaurant* dalam system pelayanan yang di dalamnya terdapat hiburan alunan musik, sehingga cafe dapat digunakan sebagai tempat yang santai dan untuk berbincang-bicang. Pada dasarnya menurut definisi tersebut cafe cocok mewadahi aktifitas manusia untuk membangun interaksi sosial. Namun, pada kenyataanya ketika orang berkumpul disebuah cafe dengan teman justru tidak atau minim berkomunikasi satu sama lain dan sibuk dengan *handphone* atau *gadget-nya* masing-masing selagi menunggu pesanan yang datang akibat dari pengaruh era globalisasi ini.

Gresik mempunyai beberapa cafe yang terkenal, terdapat salah satu cafe yang baru saja buka dan sudah ramai pengunjung, cafe tersebut adalah Holaa Cafe. Holaa Cafe merupakan salah satu cafe yang berada di kawasan pantura tepatnya di depan Balai Desa Dalegan di Jl. Raya Dalegan, Desa Dalegan Kec. Panceng Kab. Gresik yang berada tidak jauh dari Wisata Pantai Pasir Putih. Holaa Cafe dibuka pada 2 Juli 2022, Jam operasional Holaa Cafe mulai dari pukul 09.00-23.000 dan buka setiap hari. Daya tarik dari Holaa Cafe adalah tempat dan lokasinya yang sngat strategis dan tempatnya yang nyaman. Kebanyakan pengunjung lebih suka datang di sore hari dikarenakan terdapat suasana indor jugaoutdor dengan pemandangan langsung ke arah persawahan untuk menikmati senjadi sore hari.

Perbandingan Holaa Cafe dengan cafe lain di daerah Panceng adalah dari

segi harga, fasilitas dan kualitas pelayanannya karna kebanyakan cafe harganya lebih mahal tetapi tidak sesuai dengan yang diharapkan. Dari segi fasilitas Holaa Cafe yang menjadi cafe pertama yang menyediakan fasilitas yang lebih moderen. Begitu juga dengan pelayanannya, di Holaa Cafe pelayanannya yang lebih cepat di banding cafe lain. Holaa Cafe juga menawarkan berbagai macam menu, mulai dari minuman makanan ringan hingga makanan berat dan hidangan penutup, fasilitas yang ditawarkan Holaa Cafe menjadi pertimbangan. Holaa Cafe memiliki area parkir aman dan luas, mushala, *meeting room*, Wi-Fi dan persewaan *scooter* dan *playground*.

Terdapat beberapa hal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam sebuah jurnal penelitian yang dilakukan oleh Sari, dkk (2013) membuktikan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, diantaranya kualitas produk dan pelayanan. Hasil dari yang diperoleh penelitian tersebut adalah dimana variabel kepuasan konsumen wingko di Kecamatan Babat, Lamongan adalah variabel kualitas produk sedangkan pelayanan dan harga tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen pada UMKM wingko di Kecamatan Babat, Lamongan adalah kualitas produk (Sari, Santoso & Dhita, 2013).

Kualitas produk berdasarkan beberapa pengertian mempunyai fungsi untuk berhubungan baik dengan konsumen sehingga konsumen tersebut memiliki selera dan memenuhi kebutuhan dengan produk itu sendiri. Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Saputri (2018) bahwa kepuasan adalah responden

konsumen dalam memenuhi kebutuhannya. Kepuasan dapat dinilai dari istimewa suatu produk tersebut. Kualitas produk adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap barang atau jasa yang ditawarkan. Suatu produk dapat dijelaskan baik mutunya apabila dapat memberikan rasa bahagia bagi konsumen melalui suatu keunggulan produk. Kepuasan konsumen dapat dirasakan apabila karyawan menyuguhkan sebuah pelayanan dengan kualitas yang baik kepada konsumen. (Tjipto, 2012), jika konsumen membeli lagi atau setia setia dengan suatu produk maka dapat dikatakan konsumen tersebut puas terhadap pelayanan. Untuk mencapai kualitas produk yang diinginkan maka diperlukan suatu standarisasi kualitas. Cara ini dimaksudkan untuk menjaga agar produk yang dihasilkan memenuhi standar yang telah ditetapkan sehingga konsumen tidak akan kehilangan kepercayaan terhadap produk yang bersangkutan. Pemasar yang tidak memperhatikan kualitas produk yang ditawarkan akan menanggung tidak puasnya konsumen sehingga penjualan produknya pun akan cenderung menurun.

Harga dapat diartikan sebagai jumlah (kesatuan moneter) atau aspek lain (non moneter) yang mengandung utilitas atau kegunaan tertentu untuk mendapatkan produk (Tjipto dkk 2012:231). Harga menjadi pameran yang sangat penting agar terjadi transaksi antara produsen dengan konsumen. Maka dari itu, penetapan harga secara lengkap sangat penting bagi perjalanan bisnis terutama di Holaa Cafe karena harga menjadi salah satu target dalam perusahaan. Salah satu hal tersulit yang di hadapi perusahaan adalah melakukan

penetapan harga, dikarenakan penempatannya di dalam desa. Jika perusahaan mampu menetapkan harga dengan sesuai maka dengan mudah konsumen bisa merasa nyaman dan memutuskan akan kembali lagi mengunjungi cafe tersebut. Strategi penetapan harga sangat penting untuk menarik perhatian konsumen. Harga yang tepat adalah harga yang sesuai dengan kualitas produk suatu barang dan harga tersebut dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Para pemasar berusaha untuk mencapai sasaran tertentu melalui komponen-komponen penetapan harga. Beberapa perusahaan mencoba untuk meningkatkan keuntungan dengan menetapkan harga rendah untuk menarik bisnis baru

Kualitas pelayanan bisa diartikan sebagai tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari pelanggan menurut Lewis dan Booms dalam (Tjipto 2017:142) Rofiqoh (2022) mengatakan bahwa bila kualitas layanan yang baik tidak sesuai dengan harapan, pelanggan tidak akan puas dan mempengaruhi sikap pelanggan pada masa mendatang. Tujuan kualitas pelayanan yaitu untuk menumbuhkan kepercayaan pada konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan dan dapat menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan dari konsumen. Sehingga kualitas layanan bisa dilihat dari bagaimana perusahaan bisa memnuhi harapan atau ekspektasi konsumen secara konsisten dan profesional. Jika perusahaan bisa konsisten dan profesional maka konsumen akan merasa puas dan nyaman. Harapan konsumen tercermin pada pelayanan yang baik, ramah tamah, sopan santun, ketepatan waktu, dan kecepatan menjadi nilai penting yang diharapkan



oleh para konsumen. Kosumen yang merasa puas secara tidak langsung akan mendorong terjadinya rekomendasi dari mulut ke mulut, bahkan dapat memperbaiki citra perusahaan di mata konsumen. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus menjadi fokus utama perhatian perusahaan karena dapat menciptakan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan di atas tertarik mengambil topik penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Holaa Cafe Di Gresik”**

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

- a. Apakah pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengunjung Holaa Cafe di Gresik?
- b. Apakah Kualitas Produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengunjung Holaa Cafe di Gresik?
- c. Apakah Harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengunjung Holaa Cafe di Gresik?
- d. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengunjung Holaa Cafe di Gresik?

### 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas produk, harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan Pengunjung Holaa Cafe di Gresik.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengunjung Holaa Cafe di Gresik.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengunjung Holaa Cafe di Gresik.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Holaa Cafe di Gresik.

### 1.3.2 Manfaat Penelitian

- a. **Secara Praktis**
  - 1) Bagi Perusahaan : Penelitian diharapkan perusahaan dalam mempertimbangkan kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan supaya pengunjung dapat memutuskan kepuasan terhadap perusahaan tersebut.
  - 2) Bagi Penulis : Penelitian ini dapat diharapkan menjadi saran pada penulis sebagai wawasan pembaca tentang kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung.
  - 3) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi

masuk penelitian selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan variabel kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan.



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan mendorong kepuasan pengunjung Holaa Cafe di Gresik. Hal tersebut berarti bahwa semakin tinggi Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung.
- b. Kualitas Produk berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Holaa Cafe di Gresik. Hal tersebut berarti bahwa semakin tinggi Kualitas Produk yang diberikan oleh Holaa Cafe maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung.
- c. Harga berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Holaa Cafe di Gresik. Hal tersebut berarti bahwa semakin tinggi pula tingkat kualitas produk yang diberikan oleh Holaa Cafe maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung.
- d. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Holaa Cafe di Gresik. Hal tersebut berarti bahwa semakin tinggi Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Holaa Cafe maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung.

#### 5.2 Keterbatasan Penelitian

Adapun keterbatasan di dalam penelitian ini yaitu:

- a. Keterbatasan responden di dalam penelitian ini di mana yang diambil sebagai sampel hanya berjumlah 75 sampel yang merupakan pengunjung Holaa Cafe di Gresik sehingga hasil dari penelitian ini tidak bisa digeneralisasikan secara keseluruhan.
- b. Keterbatasan jumlah variabel penelitian, di mana penelitian ini hanya meneliti variabel kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung. Maka saran untuk penelitian selanjutnya agar supaya menambah jumlah variabel penelitian seperti promosi, social media marketing, dan lain sebagainya.

### 5.3 Saran

- a. Respon responden terhadap variabel kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan yang diterapkan Holaa Cofe sudah dalam kategori baik, dengan 29 laki-laki dan 46 perempuan. Oleh karena itu, Holaa Cafe perlu melanjutkan kegiatan pemasarannya dengan baik.
- b. Menurut hasil analisis kepastian, persentase dampak kegiatan produk, harga dan pelayanan pada variabel daya tarik paling rendah sebesar 64,7 % Oleh karena itu, sebaiknya Cafe lebih memfokuskan harga untukmeningkatkan minat konsumen terhadap produk yang dijual.
- c. Kualitas produk, harga dankualitas pelayanan yang diterapkan Holaa Cafe, mempertimbangkan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi setiap tahap kepuasan pengunjung untuk meningkat kualitas produk, harga dankualitas pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, (2021). *Pengaruh Mutu Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi kasus pada konsumen Mystic Coffe di Merjosari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)*
- Assauri, S. (2015). *Manajemen Pemasaran*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.
- Febriansyah dan Triputra, Gerry. (2021). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pembelian Produk Fashion. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*, Vol 7. No 1.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS* 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Haryanto, R. A. (2013) Strategi Promosi kualitas produk, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran mcdonald's manado. *Jurnal EMBA*, 1(4). 1465-1473.
- Issn, P. (2022). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* , Vol . 11 No . 1 Juli 2022 E - ISSN : 2654-5837 , Hal 702 – 709 Oleh: 11(1).
- Kubroa, I., Putra, Y. Y., dan Yusra, Z. (2017). Kontribusi Persepsi Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung Kafe di Payakumbuh. *Jurnal RAP UNP*:8(2):135–146.  
<http://ejournal.unp.ac.id/index.php/psikologi/article/view/9224>
- Kotler dan Keller. (2016). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keberlangsungan Usaha. *Universitas Internasional Batam UIB Repository*, 2017, 5–24.
- Kloter, P., dan Keller, K. L. (2009). *Manajrmen Pemasaran; Edisi ketiga belas. Jilid 1. (Sabran. Terjemahan)*. Jakarta Erlangga.
- Kloter, Philip dan Kevin Lane Keller, (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 dan 2 Jakarta : PT. Indeks*.
- Lemana, Rosa. (2017), Pengaruh Buaran Pemasaran : Pengaruh Kelengkapan Produk dan Penetapan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi kasus pada toko H. Uding Cisauk Tangerang). *Jurnal Pemasaran*
- Lorena, (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Suasana Cafe Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi kasus pada konsumen Cafe Apung Rawa Kalmpok)
- Malhotra , Naresh K. (2006). Riset Pemasaran : Ritel Terhadap Keputusan

Pembelian Ulang Konsumen Mega Prima Swalayan Payakumbuh. *Jurnal Manajemen*, Vol 01. No 01.

Sharty Kartini, S., Firdaus, R., dan Rusniati. (2016). Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Wawasan Manajemen*. 4(1): 41–42.

Produk, P. K., Dan, H., Kecamatan, C., Kota, L., Zahro, A. D., Nuringwahyu, S., Zunaida, D., Mt, J., Malang, H., Indonesia, J. T., Unisma, L., Mt, J., Malang, H., dan Indonesia, J. T. (n.d.). *Terhadap Kepuasan Konsumen*. 4, 59–68.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta, Bandung.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2018) *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Setyowati, Selfi, dan Sari, Novita. (2107). Pengaruh Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Pb Swalayan Metro. *Jurnal Manajemen Megister, Vol 03. No 02*.

Tjiptono, Fandy. (2017) *Manajemen Pemasaran Jasa, PT Indeks Kelompok Gramedia : Jakarta*.

Tjiptono, F. 2012 *Strategi Pemasaran*, Jogjakarta : Andi.

