PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN SUASANA TEMPAT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KEDAI NOISY STREET COFFEE DEPOK

TUGAS AKHIR

ADNAN RIDO
183112340250227

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL JAKARTA
2022

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA,DAN SUASANA TEMPAT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KEDAI NOISY STREET COFFEE DEPOK

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Oleh :

ADNAN RIDO

183112340250227

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NASIONAL JAKARTA

2022

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam Tugas Akhir yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN SUASANA TEMPAT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KEDAI NOISY STREET COFFEE DEPOK

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Tugas Akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 10 Agustus 2022

ADNAN RIDO

183112340150227

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir	**: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN SUASANA TEMPAT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KEDAI NOISY STREET DEPOK**
Nama Mahasiswa	**: ADNAN RIDO**
Nomor Pokok	: 183112340250227
Program Studi	**: MANAJEMEN**

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir,

(Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M.)

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen,

(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.)

Jakarta : 10 Agustus 2022

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir	**: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN SUASANA TEMPAT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KEDAI NOISY STREET DEPOK**
Nama Mahasiswa	**: ADNNAN RIDO**
Nomor Pokok	: 183112340250227
Program Studi	**: MANAJEMEN**

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Mengesahkan Penguji,

Pembimbing/Penguji

(Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M.)

Ketua Penguji,

(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.)

Anggota / Penguji,

(Dr. Subur Karyatun, S.E., M.M)

Mengetahui,

Dekan,

(Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D.)

Jakarta, 10 Agustus 2022

Tanggal Lulus : 26 Agustus 2022

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL JUDUL (LUAR)

HALAMAN SAMPUL JUDUL (DALAM)

LEMBAR PERNYATAAN

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

DAFTAR ISI i

DAFTAR TABEL iv

DAFTAR GAMBAR v

DAFTAR LAMPIRAN vi

ABSTRAK vii

***ABSTRACT* ..... viii**

DAFTAR RIWAYAT HIDUP ix

KATA PENGANTAR x

BAB I 1

PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 5

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian 5

1. Tujuan Penelitian 5
2. Kegunaan Penelitian 5

BAB II 6

TINJAUAN PUSTAKA 6

A. Pengertian Manajemen Pemasaran.....6

1. Manajemen Pemasaran Jasa 6
2. Fungsi Manajemen Pemasaran.....7
3. Tujuan Manajemen Pemasaran 7
4. Kualitas Pelayanan 8
5. Persepsi Harga.....12
6. Suasana Tempat (*Store Atmosphere*) 16
7. Kepuasan Pelanggan 19

B. Keterkaitan Antar Variable 22

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan..22
2. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....23
3. Pengaruh Suasana Tempat terhadap Kepuasan Pelanggan.....23

C. Hasil Penelitian yang sesuai sebagai Rujukan Penelitian 23

D. Kerangka Analisis 29

BAB III 31

METODE PENELITIAN 31

A. Objek Penelitian.....31

B. Subject Penelitian.....31

C. Data Penelitian 31

1. Sumber data dan jenis data.....31
2. Populasi dan Sampel 31
3. Teknik dan Alat Pengumpulan Data 32

D. Definisi Operasional.....33

E. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis.....35

1. Metode Analisis Deskriptif 35
2. Metode Analisis Inferensial 36

3. Uji Instrumen....36
4. Uji Asumsi Klasik....37
5. Uji Kelayakan Model....38
6. Penguji Hipotesis....39

BAB IV....40

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN....40

A. Hasil Penelitian....40
1. Deskripsi Data Penelitian....40
2. Karakteristik Responden....40
3. Hasil Analisis Deskriptif....45
4. Hasil Analisis Penelitian....50

B. Pembahasan....58
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan..58
2. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan....59
3. Pengaruh Suasana Tempat terhadap Kepuasan Pelanggan....60

BAB V....62

KESIMPULAN DAN SARAN....62

A. Kesimpulan....62

B. Saran....62

DAFTAR PUSTAKA....64

LAMPIRAN I....66

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu 33
Tabel 3.2 Pengukuran Skala Likert 33
Tabel 3.3 Definisi Operasional 34
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin 41
Tabel 4.5 Karakteristik Berdasarkan Usia 42
Tabel 4.6 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan 43
Tabel 4.7 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan 44
Tabel 4.8 Average Total Mean Variabel Kualitas Pelayanan (X1) 45
Tabel 4.9 Average Total Mean Variabel Persepsi Harga (X2) 47
Tabel 4.10 Average Total Mean Variabel Suasana Tempat (X3) 48
Tabel 4.11 Average Total Mean Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) 49
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas 50
Tabel 4.13 Hasil Uji Reabilitas 51
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas 52
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas 53
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas 54
Tabel 4.17 Hasil Uji Autokorelasi 54
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Linier Berganda 55
Tabel 4.19 Hasil Uji F 56
Tabel 4.20 Hasil Koefisien Determinasi 57
Tabel 4.21 Hasil Uji Hipotesis (t) 57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penjualan Kedai Noisy Street Coffee selama 6 Bulan Terakhir 2
Gambar 2.2 Kerangka Analisis 29
Gambar 4.3 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin 41
Gambar 4,4 Karakteristik Berdasarkan Usia.....42
Gambar 4.5 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan 43
Gambar 4.6 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan.....44

UNIVERSITAS NASIONAL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuisioner 64
Lampiran 2 Tabulasi Data Kualitas Pelayanan (X1) 100 Responden 68
Lampiran 3 Tabulasi Data Persepsi Harga (X2) 100 Responden 70
Lampiran 4 Tabulasi Data Suasana Tempat (X3) 100 Responden 73
Lampiran 5 Tabulasi Data Kepuasan Pelanggan (Y) 100 Responden 75
Lampiran 6 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin 78
Lampiran 7 Karakteristik Berdasarkan Usia 79
Lampiran 8 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan 79
Lampiran 9 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan 80
Lampiran 10 Output Uji Instrumen 81
Lampiran 11 Output Uji Asumsi Klasik 83
Lampiran 12 Output Analisis Inferensial 84
Lampiran 13 Output Uji Kelayakan Model 84
Lampiran 14 Output Uji Hipotesis 85
Lampiran 15 Daftar Tabel 86

ABSTRAK

"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN SUASANA TEMPAT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KEDAI NOISY STREET COFFEE DEPOK"

Oleh :
ADNAN RIDO
NPM : 183112340250227

Tugas Akhir dibimbingan Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M.
Tujuan dari penelitian ini yakni guna menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Suasana Tempat di Kedai Noisy Street Coffee Depok terhadap Kepuasan Pelanggan. Sumber data utama penelitian ini yakni sampel dari 100 pengunjung tetap Kedai Noisy Street Coffee Depok yang diminta guna mengisi kuesioner dengan berbagai pertanyaan. Analisis Regresi Linier Berganda dipakai guna menganalisis data, dan SPSS versi 21 dipakai untuk analisis. Penelitian ini menemukan bahwasanya meskipun persepsi harga tidak berpengaruh signifikan dan bisa diabaikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan dan suasana keseluruhan Noisy Street Coffee Depok berpengaruh positif dan signifikan secara statistik terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian bisa dinyatakan bahwasanya kualitas pelayanan dan lingkungan pada Kedai Noisy Street Depok berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan variable persepsi harga tidak berpengaruh.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Suasana Tempat, dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

"THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE PERCEPTION, AND STORE ATMOSPHERE ON CUSTOMER SATISFACTION AT NOISY STREET COFFEE STORE DEPOK"

By :
ADNAN RIDO
183112340250227

Thesis under the guidance of Mrs. Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M.
The purpose of this research is to analyze the impact of Noisy Street Coffee Depok's Service Quality, Price Perception, and Store Atmosphere on Customers' Satisfaction. This study's major data source is a sample of 100 regulars of Kedai Noisy Street Coffee Depok who were asked to fill out questionnaires with a variety of questions. Multiple Linear Regression Analysis is used to analyze the data, and SPSS version 21 is used for the analysis. The research found that although pricing perception had a negative and negligible influence on customer satisfaction, service quality and the overall ambiance of the Noisy Street Coffee Depok had a favorable and statistically significant effect on customer satisfaction. Thus, it can be stated that the service quality and environment at the Noisy Street Coffee Shop in Depok have an impact on customer satisfaction, whereas the price perception variable does not.

Keywords *: Service Quality, Price Perception, Store Atmosphere, and Customer Satisfaction*.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. DATA PRIBADI

Nama	: Adnan Rido
Tempat, Tanggal Lahir	: Depok, 18 Mei 2000
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Agama	: Islam
Status	: Belum Menikah
Alamat Rumah	: Jl. Hm. Jasin No. 60 Rt 01/Rw 07, Kel. Mekarsari Kec. Cimanggis, Depok.
Telepon/HP	: 085719130229
Email	: atnanrido@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

2006-2012	: SDN Mekarsari 2
2012-2015	: SMPN 8 Depok
2015-2018	: SMAN 3 Depok
2018-2022	: Universitas Nasional

Depok, 09 Agustus 2022

Adnan Rido

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarakatuh

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN SUASANA TEMPAT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KEDAI NOISY STREET COFFEE DEPOK". Tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat mencapa Studi Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional. Dalam penyusunan skripsi ini penulis tentunya mengalami hambatan baik yang bersifat teknis maupun yang lainnya, Namun berkat dukungan, kerjasama, dorongan semangat dan bantuan dari berbagai pihak maka hambatan tersebut dapat diatasi dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan kerendahan, rasa kasih sayang penulis, dan rasa hormat penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs El Amry Bermawi Putera, M.A. sekalu Rektor Universitas Nasional
2. Bapak Kumba Digdowiseiso, S.E., M.app.Ec, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M, selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional
4. Ibu Dr. Resti Hardini S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional
5. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan, memberikan solusi, motivasi dan juga memberikan arahann kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
6. Ibu Dr. Muhani, S.E., M.Si.M selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah bersedia membimbing penulis sampai saat ini dan selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini dengan baik.
7. Kepada Seluruh Dosen Universitas Nasional khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mengabdikan dan memberikan ilmu pengetahuan kepada anak didiknya sehingga bisa tumbuh dan berkembang dalam proses belajar.
8. Kepada Bapak (Dahmadi) dan Ibu (Rusmiyati) selaku orang tua tercinta yang selalu memberikan motivasi terbesar dalam hidup, semangat, kasih sayang, perhatian, sabar, pengertian dan memberikan dukungan baik moril maupun materil,

serta doa yang tiada hentinya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Kepada Abang (Alm Rizqi Kurniawan) yang sudah pernah mendidik dan selalu memberi saran yang baik untuk penulis sampai akhirnya bisa menyelesaikan skripsi ini
10. Kepada Shakira yang telah mendampingi penulis dari SMA hingga saat ini serta memberikan dukungan, semangat, sabar dan pengertian.
11. Kepada Grup Aliansi Unas yang berdiri sejak semester satu yang sudah bersama penulis dalam masa kuliah ini serta menyemangati penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada Owner kedai Noisy Street Coffee Depok yang telah berkontribusi atas berjalannya proses skripsi ini.
13. Serta teman-teman Manajemen Angkatan 2018 yang telah berbagi ilmu pengetahuan, pengalaman, serta cerita selama masa perkuliahan yang memiliki kesan untuk penulis.
14. Kepada Grup Eldiar yang selalu memberi dukungan dan menemani penulis dari SMP sampai saat ini.
15. Serta kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang telah memberikan dukungan, motivasi, serta semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis meminta maaf atas segala kekurangan tersebut. Semoga kebaikan serta dukungan mereka kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini dapat dibalas oleh Allah SWT. Mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan semua pihak yang membacanya.

Terima kasih

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Depok, 08 Agustus 2022

Adnan Rido

183112340250227