

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA  
SIMPLE CAFÉ & COFFEE  
LEUWILIANG**

**SKRIPSI**

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

**FITRI WAHYUNINGSIH  
NIM: 2412008268**



**JURUSAN MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI  
DEPOK  
2024**



JURUSAN MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI  
DEPOK

**PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN**

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA  
SIMPLE CAFÉ & COFFEE  
LEUWILIANG**

Oleh:

Nama : FITRI WAHYUNINGSIH  
NIM : 2412008268  
Program Studi : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 12 Agustus 2024

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,  
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Hanantyo D, SP, MM

Drs. Henky Hendrawan, MM., MSi

Mengesahkan,  
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, MS



JURUSAN MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI  
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA  
SIMPLE CAFÉ & COFFEE  
LEUWILIANG**

Oleh:

Nama : FITRI WAHYUNINGSIH  
NIM : 2412008268  
Program Studi : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada :

Hari : Senin  
Tanggal : 12 Agustus 2024  
Waktu : 09.20 - 10.40 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Ir. Muhammad Masyhuri, PhD, MBA (.....)

Anggota : Husen Sutisna, SP, M.Si (.....)

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM., MSi

## PERNYATAAN

Saya yang beranda tangan dibawah ini:

Nama : FITRI WAHYUNINGSIH  
NIM : 2412008268  
Program Studi : Manajemen  
Nomor KTP : 3201145712020001  
Alamat : Kp. Kandang Sapi RT. 03 RW. 06 Desa Barengkok  
Kecamatan Leuwiliang Kabupaten Bogor 16640

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Simple Café & Coffee Leuwiliang ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gici untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformat kan, atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 12 Agustus 2024

FITRI WAHYUNINGSIH

## ABSTRAK

### **FITRI WAHYUNINGSIH, NIM 2412008268. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Simple Café & Coffee Leuwiliang.**

---

Di era globalisasi ini, persaingan antar dunia usaha dan perusahaan semakin ketat. Persaingan yang semakin ketat menuntut para pelaku usaha untuk memiliki keunggulan kompetitif agar mampu bertahan dan bersaing dengan pesaing usaha lainnya. Yang dapat diupayakan setiap perusahaan adalah meningkatkan kualitas produk dan kualitas layanan agar terciptanya kepuasan pelanggan. Salah satu bisnis kuliner di kota Bogor yang merasakan ketatnya persaingan bisnis adalah Simple Café & Coffee yang merupakan bisnis kuliner berbentuk café. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan tidak hanya dari kualitas pelayanannya saja tapi dapat dipengaruhi oleh harga yang ditawarkan perusahaan, karena harga merupakan penentu seorang konsumen dalam melakukan pembelian.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Simple Café & Coffee Leuwiliang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survei dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara menyebar kuesioner kepada pelanggan yang pernah berkunjung dan membeli makanan atau minuman di Simple Café & Coffee Leuwiliang. Adapun sampel tersebut berjumlah 100 responden.

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa 45,6% dari faktor-faktor kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan harga sedangkan sisanya sebesar 54,4% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji F menunjukkan bahwa secara bersama-sama, variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai  $F_{hitung}$  yaitu sebesar (42,476) lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$  sebesar (3,090). Kemudian hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan menunjukkan hasil analisis  $t_{hitung}$  (6,273) dan variabel harga menunjukkan hasil  $t_{hitung}$  (3,241) dimana  $t_{tabel}$  (1,984) maka secara parsial kedua variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Simple Café & Coffee Leuwiliang. Adapun variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan di Simple Café & Coffee Leuwiliang adalah kualitas pelayanan.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan.**

## **ABSTRACT**

**FITRI WAHYUNINGSIH, NIM 2412008268. *The Influence of Service Quality and Price on Customer Satisfaction at Simple Café & Coffee Leuwiliang.***

---

*In this era of globalization, competition between the business world and companies is increasingly fierce. Increasingly fierce competition requires business actors to have a competitive advantage in order to survive and compete with other business competitors. What every company can strive for is to improve product quality and service quality in order to create customer satisfaction. One of the culinary businesses in the city of Bogor that experiences intense business competition is Simple Café & Coffee, which is a culinary business in the form of a café. Factors that influence customer satisfaction are not only the quality of service but can be influenced by the price offered by the company, because price is a determinant for a consumer when making a purchase.*

*The purpose of this study was to determine and analyze the influence of service quality and price on customer satisfaction at Simple Café & Coffee Leuwiliang. The type of research used is survey research with research methods in the form of data collection using questionnaires. The data analysis model used is multiple linear regression analysis. Sample selection was carried out by distributing questionnaires to customers who had visited and bought food or drinks at Simple Café & Coffee Leuwiliang. The sample consisted of 100 respondents.*

*The results of the coefficient of determination test show that 45.6% of customer satisfaction factors can be explained by service quality and price while the remaining 54.4% is explained by other factors not examined in this research. The results of the *F* test show that together, the variables of service quality and price have a significant effect on customer satisfaction, with an *F*count value of (42.476) greater than the *F*table value of (3.090). Then the results of the *t* test show that the service quality variable shows *t*count analysis results (6.273) and the price variable shows *t*count results (3.241) where *t*table (1.984), then partially these two variables have a significant effect on customer satisfaction at Simple Café & Coffee Leuwiliang. The most dominant variable influencing customer satisfaction at Simple Café & Coffee Leuwiliang is service quality.*

**Keywords: Service Quality, Price, Customer Satisfaction.**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Simple Café & Coffee Leuwiliang ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat fenomena masyarakat yang semakin gemar untuk berkunjung ke tempat-tempat kekinian contohnya seperti Café. Bukan hanya sebagai tempat untuk melakukan aktivitas konsumsi, namun Café juga dapat dijadikan sebagai tempat untuk mengisi waktu luang, rapat kerja dan juga bersama kerabat. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui faktor apa yang mempengaruhi keputusan masyarakat untuk berkunjung ke Café.

Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang kepada:

1. Bapak Mildy Rifa'I, SE selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, MS selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Bapak Drs. Henky Hendrawan, MM., MSi selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Bapak Dr. Hanantyoko D, SP, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi ini dengan baik.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gici khususnya Program Studi Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah dengan ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.

6. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
7. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2020 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
8. Ayahanda Iing serta Ibunda Badriah tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
9. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesehatan. Amiin.

Depok, 12 Agustus 2024

Penulis,

FITRI WAHYUNINGSIH  
NIM: 2412008268

## DAFTAR ISI

|                                           |      |
|-------------------------------------------|------|
| LEMBAR JUDUL .....                        | i    |
| LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN ..... | ii   |
| LEMBARAN SIDANG .....                     | iii  |
| PERNYATAAN.....                           | iv   |
| ABSTRAK .....                             | v    |
| <i>ABSTRACT</i> .....                     | vi   |
| KATA PENGANTAR .....                      | vii  |
| DAFTAR ISI.....                           | ix   |
| DAFTAR TABEL .....                        | xi   |
| DAFTAR GAMBAR .....                       | xii  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                     | xiii |

### BAB I PENDAHULUAN

|                                  |                                     |
|----------------------------------|-------------------------------------|
| 1.1 Latar Belakang Masalah ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.2 Identifikasi Masalah.....    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.3 Pembatasan Masalah.....      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.4 Perumusan Masalah .....      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.5 Tujuan Penelitian .....      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.6 Manfaat Penelitian .....     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.7 Sistematika Penulisan .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

|                                |                                     |
|--------------------------------|-------------------------------------|
| 2.1 Landasan Teori .....       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1.1 Kualitas Pelayanan ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1.2 Harga .....              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.2 Penelitian Terdahulu ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.3 Kerangka Konseptual.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.4 Hipotesis .....            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

### BAB III METODE PENELITIAN

|                                         |                                     |
|-----------------------------------------|-------------------------------------|
| 3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.2 Jenis Penelitian .....              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.3 Populasi dan Sampel.....            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.3.1 Populasi .....                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.3.2 Sampel .....                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data.....        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.5 Definisi Operasional Variabel ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.5.1 Variabel Bebas .....              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.5.2 Variabel Terikat.....             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.6 Teknik Analisis Data .....          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.6.1 Skala dan Angka Penafsiran.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.6.2 Persamaan Regresi .....           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.6.3 Uji Kualitas Data .....           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

|                                       |                                     |
|---------------------------------------|-------------------------------------|
| 3.6.4 Uji Asumsi Klasik .....         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.6.5 Uji Hipotesis.....              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>    |                                     |
| 4.1 Hasil Penelitian .....            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.2 Karakteristik Responden .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.3 Tanggapan Responden .....       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data.....    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.6 Hasil Uji Hipotesis .....       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.2 Pembahasan .....                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b> |                                     |
| 5.1 Simpulan .....                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 5.2 Saran .....                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>           |                                     |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>          |                                     |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                |                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Tabel 1. 1 Jumlah pendapatan Simple Café & Coffee Leuwiliang pada bulan Juni-Oktober 2023..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....                                                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 3. 1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....                                                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....                                                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 3. 3 Skala Pengukuran.....                                                               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 3. 4 Angka Penafsiran .....                                                              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 1 Karakteristik Responden .....                                                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 2 Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan .....                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Atas Variabel Harga .....                                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Pelanggan.....                           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....                               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Harga .....                                            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan ..                                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas.....                                                         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF) .....                               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 10 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana .....                                           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 11 Hasil Uji F .....                                                                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 12 Koefisien Determinasi $R^2$ .....                                                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 13 Hasil Uji t (Uji Parsial) .....                                                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Harga dan Menu Simple Cafe & Coffee Leuwiliang..**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Simple Cafe & Coffee Leuwiliang.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Grafik .....**Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                              |                                     |
|----------------------------------------------|-------------------------------------|
| Lampiran 1 Surat Keterangan Penelitian ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Lampiran 3 Tabulasi Data.....                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Lampiran 4 Hasil Output SPSS.....            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Lampiran 5 Tabel r Product Moment.....       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Lampiran 6 Tabel $F_{tabel}$ .....           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Lampiran 7 Tabel $t_{tabel}$ .....           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Lampiran 8 Kartu Bimbingan .....             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Lampiran 9 Hasil Turnitin.....               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup.....        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |