



**UNIVERSITAS  
PGRI ADI BUANA  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, dan  
Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Kebun Coklat Cafe  
Mojokerto**

**Windhi Dwi Aviva  
151500118**

**Dosen Pembimbing :  
Drs. I Ketut Surabagiarta S.E., M.M.  
Sutama Wisnu Dyatmika S.E., M.M.**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
2019**

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN, KUALITAS  
PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN KEBUN COKLAT CAFE MOJOKERTO**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen (SM)  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

**WINDHI DWI AVIVA  
NIM : 151500118**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2019**

## LEMBAR PERSETUJUAN

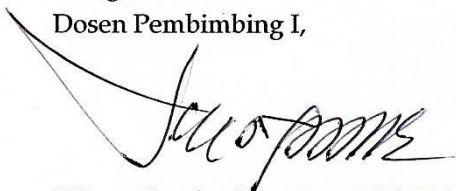
Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji :

Tanggal

: 15-04-2019

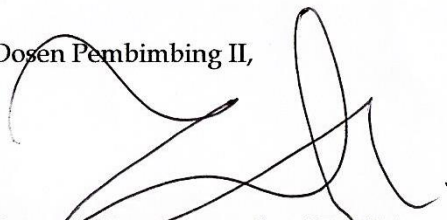
Mengetahui

Dosen Pembimbing I,



I Ketut Surabagiarta, Drs., S.E., M.M  
NPP 1701834/ DY

Dosen Pembimbing II,



Sutarna Wisnu Dyatmika, S.E., M.M  
NPP 1507732/ DY

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Kebun Coklat Cafe Mojokerto

### Identitas Mahasiswa

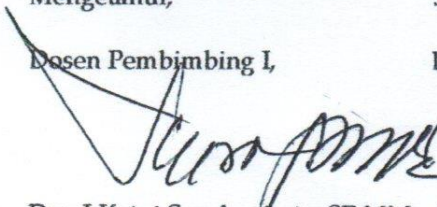
- a. Nama : Windhi Dwi Aviva  
b. NIM : 15-150-0118  
c. Program Studi : Manajemen  
d. Fakultas : Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya  
e. E-mail : [windhidwi23@gmail.com](mailto:windhidwi23@gmail.com)

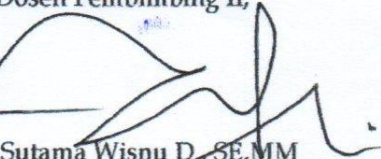
Mengetahui,

Surabaya, 10 Mei 2019


Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,


  
Drs. I Ketut Surabagarta, SE,MM  
NPP: 1701834/ DY

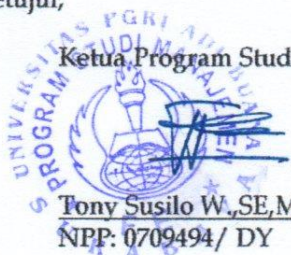
  
Sutarna Wisnu D., SE,MM  
NPP:1507732/ DY

Menyetujui,

  
Dekan Fakultas Ekonomi,

  
Ketua Program Studi,

  
Dra. Sifatikhoro, M.Si  
NPP: 196710191992032001

  
Tony Susilo W., SE, M.Pd, MSM  
NPP: 0709494/ DY

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Windhi Dwi Aviva •  
NIM : 151500118  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana  
Surabaya


Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul :  
“Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Kebun Coklat Cafe Mojokerto” yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2018/2019 bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsure plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 15 April 2019

Mahasiswa,



  
Windhi Dwi Aviva  
NIM : 151500118

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamiin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Kebun Coklat Cafe Mojokerto”**.

Selama proses penulisan hingga terselesainya skripsi ini, penulis banyak motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Drs. Djoko Adi Waluyo, M.M, DBA., selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Dra. Siti Istikhoroh, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Drs. I Ketut Surabagiarta S.E, M.M, dan Sutarna Wisnu Dyatmika S.E, M.M, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Kedua orang tua yang telah memberikan do'a dan dukungan penuh kepada penulis.
5. Elvyana Nurma, Amaliya Rahma, Nancy Ratna, Qoiroh Umah rekan seperjuangan tercinta yang tiada henti memberi dukungan dan motivasi kepada penulis.
6. Yang terkasih rekan seperjuangan Idr yang selalu memberi semangat lebih kepada penulis.
7. Teman-teman mahasiswa kelas Manajemen E 2015.
8. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan semuanya.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 15 April 2019  
Penulis,

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Lembar Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Surat Pernyataan Keaslian.....	iv
Kata Pengantar .....	v
Abstrak .....	vii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar .....	x
Daftar Lampiran .....	xi
Daftar Isi .....	xii

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	6
1.4.2 Manfaat Praktis .....	6
1.4.2.1 Manfaat bagi Perusahaan .....	6
1.4.2.2 Manfaat bagi Universitas .....	6

### BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Landasan Teori .....	12
2.2.1 Kualitas Makanan .....	12
2.2.1.1 Pengertian Kualitas Makanan .....	12
2.2.1.2 Tujuan Kualitas Makanan.....	13



2.2.1.3	Faktor-faktor Kualitas Makanan .....	14
2.2.1.4	Indikator Kualitas Makanan.....	15
2.2.2	Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.2.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.2.2	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	17
2.2.2.3	Karakteristik Kepuasan Pelayanan.....	18
2.2.2.4	Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan .....	19
2.2.2.5	Faktor-faktor kurangnya Kualitas Pelayanan .....	20
2.2.3	Harga.....	20
2.2.3.1	Pengertian Harga.....	22
2.2.3.2	Peranan Harga .....	22
2.2.3.3	Metode Penetapan Harga .....	24
2.2.3.4	Tujuan Penetapan Harga .....	25
2.2.3.5	Indikator Harga .....	26
2.2.4	Kepuasan Pelanggan.....	27
2.2.4.1	Kepuasan Pelanggan.....	27
2.2.4.2	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	27
2.2.4.3	Dimensi mengukur Kepuasan Pelanggan.....	28
2.2.4.4	Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	29
2.3	Kerangka Konseptual.....	30
2.4	Hipotesis .....	31

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Rancangan Penelitian.....	33
3.2	Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel.....	33
3.2.1	Populasi .....	35
3.2.2	Sampel .....	35
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	35
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	36
3.3.1	Jenis Data.....	36

3.3.2 Sumber Data .....	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.4.1 Teknik Mengumpulkan Data .....	37
3.4.2 Prosedur Pengumpulan Data.....	39
3.4.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	40
3.4.3.1 Lokasi Penelitian.....	40
3.4.3.2 Waktu Penelitian .....	40
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	
Variabel .....	40
3.5.1 Variabel Penelitian .....	40
3.5.2 Definisi Operasional Variabel .....	40
3.5.2.1 Kualitas Makanan.....	41
3.5.2.2 Kualitas Pelayanan.....	41
3.5.2.3 Harga.....	42
3.5.2.4 Kepuasan Pelanggan.....	42
3.6 Teknik Analisis Data .....	43
3.6.1 Pengujian Instrumen Penelitian.....	43
3.6.2 Pengujian Asumsi Klasik.....	44
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	46
3.6.4 Uji Hipotesis.....	47

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....	49
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	49
4.1.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	49
4.1.1.2 Visi .....	50
4.1.1.3 Misi .....	50
4.1.1.4 Struktur Organisasi .....	50

4.1.1.5	Job Description .....	51
4.1.2	Data Khusus.....	51
4.1.2.1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	52
4.1.2.2	Karakteristik responden berdasarkan usia.....	53
4.1.2.3	Variabel Kualitas Makanan .....	54
4.1.2.4	Variabel Kualitas Pelayanan.....	55
4.1.2.5	Variabel Harga.....	56
4.1.2.6	Variabel Kepuasan Pelanggan.....	57
4.1.3	Analisis Data dan Pembahasan .....	58
4.1.3.1	Penyajian Instrumen Penelitian .....	58
4.1.3.1.1	Uji Validitas .....	58
4.1.3.1.2	Uji Reliabilitas.....	60
4.1.3.2	Uji Asumsi Klasik.....	62
4.1.3.3	Analisis Regresi Linier Berganda .....	68
4.1.3.4	Pembuktian Hipotesis .....	71
4.1.3.4.1	Pembuktian Hipotesis 1 .....	71
4.1.3.4.2	Pembuktian Hipotesis 2 .....	72
4.1.3.4.3	Pembuktian Hipotesis 3 .....	73
4.1.3.4.4	Pembuktian Hipotesis 4 .....	73
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian .....	74

## BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1	Simpulan .....	79
5.2	Saran.....	80

## DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbedaan dan persamaan penelitian terdahulu .....	9
Tabel 3.1	Skala likert.....	39
Tabel 4.1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	52
Tabel 4.2	Karakteristik responden berdasarkan usia.....	53
Tabel 4.3	Distribusi frekuensi variabel kualitas makanan .....	54
Tabel 4.4	Distribusi frekuensi variabel kualitas pelayanan.....	55
Tabel 4.5	Distribusi frekuensi variabel harga.....	56
Tabel 4.6	Distribusi frekuensi variabel kepuasan pelanggan .....	57
Tabel 4.7	Uji validitas .....	59
Tabel 4.8	Uji reliabilitas .....	61
Tabel 4.9	Hasil uji asumsi klasik.....	62
Tabel 4.10	Uji normalitas.....	63
Tabel 4.11	Uji multikolinearitas.....	65
Tabel 4.12	Uji Autokorelasi .....	66
Tabel 4.13	Analisis regresi linier berganda.....	68
Tabel 4.14	Uji t parsial .....	72
Tabel 4.15	Uji f simultan.....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3	Kerangka Konseptual.....	31
Gambar 3.1	Rancangan Penelitian.....	34
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Kebun Coklat Cafe.....	50
Gambar 4.2	Histogram .....	64
Gambar 4.3	P-P Plot Uji Normalitas.....	64
Gambar 4.4	Uji Heterokedastisitas .....	68

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2 : Surat Keterangan Perizinan Penelitian
- Lampiran 3 : Daftar Hadir Seminar Proposal
- Lampiran 4 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5 : Hasil Rekapitulasi Kuesioner
- Lampiran 6 : Hasil Olah Data SPSS
- Lampiran 7 : Matrik Penelitian