



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN SUASANA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN HUSTLE COFFE JOMBANG.**

**ELIS KURNIAWATI
181500203**

**Dosen Pembimbing :
Drs. Suharyanto MM**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2022**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN
SUASANA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
HUSTLE COFFE JOMBANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen (S.M) Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

ELIS KURNIAWATI

NIM: 181500203

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**

2022


LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas pelayanan dan Suasana Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hustlecoffe Jombang

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Elis Kurniawati
- b. NIM : 181500203
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya
- e. Alamat e-mail : eliskurniawati92@gmail.com

Mengetahui,
Dosen Pembimbing,


Drs. Suharyanto.MM
NRP : 01011403/DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas pelayanan dan Suasana Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hustle coffe Jombang

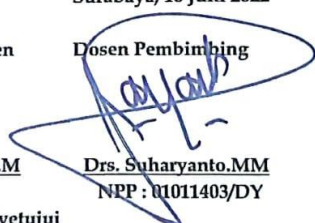
Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Elis Kurniawati
- b. NIM : 181500203
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Surabaya, 10 Juni 2022


Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen
I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M
NPP : 1109598/DY

Dosen Pembimbing


Drs. Suharyanto.MM
NPP : 01011403/DY

Menyetujui
Dekan

Tony Wibowo, S.E., M.PD., M.SM
NPP : 0709494/DY

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya:

Pada Hari : Jum'at
Tanggal : 10 Juni
Tahun : 2022

Penguji I



Dra. Martha Suhardiyah, SE, M.AK
NPP: 8602112/DY

Penguji II



Fauziyah, S.Si, M.Si.
NPP: 1504721/DY

KATA PENGANTAR

AlhamdulillahRobbil' alamin, puji syukur saya 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 Harga, Kualitas pelayanan dan suasana terhadap kepuasan pelanggan di Hutslecoffe Jombang”**

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

1. Dr. M. Soebandowo, M.S., selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Tony Susilo Wibowo, S.E., M.PD., M.SM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Drs. Suharyanto, M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, koreksi dan membantu dalam penyusunan skripsi ini.
5. Pemilik Hustlecoffe di Jombang yang sudah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian
6. Kedua orang tuasaya bapak Muslimin dan Alm Ibu Luluk yang telah mendidik, memberi dukungan, dan doa demi kesuksesan serta kelancaran dalam segala hal yang saya lakukan.
7. Seluruh teman-teman yang telah memberikan dukungan
8. Semua pihak yang telah mendukung dan membantu saya dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat diharapkan oleh penulis. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 11 Januari 2022

Penulis

ABSTRAK

Keberadaan suatu usaha yang kini mengalami peningkatan jumlahnya di berbagai wilayah memberi indikasi bahwa kondisi perekonomian mulai berangsur stabil, sangat penting bagi para pelaku usaha untuk menciptakan ide baru bagi usahanya agar dikenal masyarakat secara luas, hal tersebut akan membuat prospek usaha dapat dijalankan dalam jangka panjang. Kepuasan pelanggan menjadi tujuan utama dari setiap usaha yang dijalankan, pelanggan akan memberikan respon yang baik apabila mendapatkan produk atau jasa sesuai dengan apa yang diharapkan. Peran penting dari adanya strategi pemasaran dalam memperkenalkan suatu produk atau jasa kepada pelanggan harus dilakukan dengan semaksimal mungkin, kini kita dapat melihat dilapangan jika sektor bisnis telah mengalami perubahan yang sangat besar pada semua aspek. Populasi yang dipakai yaitu seluruh pelanggan hustle coffe shop jombang dan sampel sebanyak 96 responden. Diperoleh hasil pengujian bahwa harga tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di HustleCoffe Jombang, sedangkan kualitas pelayanan dan suasana memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di HustleCoffe Jombang. Secara simultan ada pengaruh variabel bebas terhadap kepuasan pelanggan di HustleCoffe Jombang.

Kata Kunci: Harga, kualitas pelayanan, suasana dan kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

The existence of a business which is now experiencing an increase in number in various regions indicates that economic conditions are starting to gradually stabilize, it is very important for business actors to create new ideas for their business to be widely known by the public, this will make business prospects can be run in the long term. Customer satisfaction is the main goal of every business run, customers will give a good response if they get a product or service as expected. The important role of a marketing strategy in introducing a product or service to customers must be done to the maximum extent possible, now we can see in the field that the business sector has undergone enormous changes in all aspects. The population used is all customers of hustle coffee shop jombang and a sample of 96 respondents. The test results obtained that the price has no effect on customer satisfaction at HustleCoffe Jombang, while the quality of service and atmosphere have an effect on customer satisfaction at HustleCoffe Jombang. Simultaneously there is an effect of independent variables on customer satisfaction at HustleCoffe Jombang.

Keywords: *Price, servicequality, atmosphereandcustomersatisfaction.*

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Elis Kurniawati
NIM : 181500203
Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : "Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Suasana Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hustle Coffe Jombang." yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik (ditulis tahun) bersifat original.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 10 Juni 2022

Mah



Elis Kurniawati

NIM : 181500203

HALAMAN PERSEMBAHAN

Ku persembahkan skripsi ini kepada :

1. Pembimbing skripsi (bapak Drs Suharyanto M.M)
2. Kedua orang tuaku (bapak muslimin dan Almh Ibu Luluk Subandiyah)
3. Temantemanku yang membantu proses pengerjaan skripsi

**“Aku tau Ibu tidak pernah membaca tulisan ini,
namun aku hanya ingin mengatakan aku merindukan Ibu “**

**Tentang aku yang tidak menginginkan apa - apa
, kecuali bumi dan doa yang selalu ada Ibu di dalamnya**

**Tentang aku yang tidak menginginkan surga
, asalkan ada Ibu di dunia selamanya**

**Tentang aku yang selalu menginginkan Ibu Kembali,
Ibu
terimakasih sudah memperjuangkan aku untuk meraih gelar
Sarjana manajemen ini dan semoga Ibu ditempatkan
di sisi terbaik- Nya.**

“MOTTO”

**Ingat Janji Allah bahwa “ setelah kesulitan pasti ada kemudahan “
(Qs Al - Insyrah Ayat 5 - 6) Allah tak pernah ingkar pada
janjinya.**

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| HALAMAN JUDUL | i |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR TABEL..... | xv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 6 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 6 |
| BAB II TELAAH PUSTAKA..... | 9 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 9 |
| 2.1.1 Hasil Penelitian Terdahulu..... | 9 |
| 2.2 Landasan teori | 15 |
| 2.2.1 Pemasaran | 15 |
| 2.2.2 Harga | 16 |
| 2.2.3 Kualitas Pelayanan..... | 20 |
| 2.2.4 Suasana..... | 25 |
| 2.2.5 kepuasan pelanggan | 29 |
| 2.3 Kerangka Konseptual..... | 33 |
| 2.4 Hipotesis | 34 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 43 |

| | | |
|--|---|----|
| 3.1 | Rancangan penelitian..... | 43 |
| 3.2 | Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.... | 44 |
| 3.2.1 | Populasi | 44 |
| 3.2.2 | Sampel | 45 |
| 3.2.3 | teknik pengambilan sampel | 45 |
| 3.3 | Jenis dan Sumber Data..... | 46 |
| 3.3.1 | Jenis data | 46 |
| 3.3.2 | sumber data..... | 46 |
| 3.4 | teknik pengumpulan data..... | 47 |
| 3.4.1 | Teknik pengumpulan data | 47 |
| 3.4.2 | Prosedur pengumpulan data | 47 |
| 3.4.3 | Instrumen penelitian..... | 48 |
| 3.4.4 | lokasi dan waktu penelitian | 49 |
| 3.5 | Variabel penelitian dan definisi operasional variabel.. | 49 |
| 3.5.1 | variabel penelitian | 49 |
| 3.5.2 | Definisi operasional variabel..... | 50 |
| 3.6 | Data | 53 |
| 3.6.1. | Instrumen Pengujian Penelitian..... | 53 |
| 3.6.2 | Uji Asumsi Klasik | 54 |
| 3.6.3 | Analisis Regresi linear berganda | 56 |
| 3.6.4 | pengujian hipotesis | 56 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | 59 |
| 4.1 | Gambaran umum objek penelitian..... | 59 |
| 4.1.1 | Sejarah coffe shop | 59 |

| | | |
|--------------------------------|--|----|
| 4.1.2 | Visi Dan Misi Hustle Coffe Jombang..... | 60 |
| 4.1.3 | Struktur Organisasi Hustle Coffe Jombang..... | 60 |
| 4.2 | Deskripsi Hasil Penelitian..... | 62 |
| 4.2.1 | Karakteristik Responden | 62 |
| 4.3 | Analisis Data Hasil Penelitian | 69 |
| 4.3.1 | Hasil Pengujian Instrumen Penelitian..... | 69 |
| 4.3.2 | Uji Asumsi Klasik..... | 73 |
| 4.3.3 | Analisis Regresi Linier Berganda..... | 77 |
| 4.3.4 | Pengujian Hipotesis | 79 |
| 4.4. | Pembahasan Hasil Penelitian | 82 |
| 4.4.1 | Harga (X1) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y)..... | 82 |
| 4.4.2 | Kualitas Pelayanan (X3) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y)..... | 83 |
| 4.4.3 | Suasana (X3) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y)..... | 84 |
| 4.4.4 | Pengaruh harga (X1), Kualitas Pelayanan (X2) Suasana (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) | 85 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | | 89 |
| 5.1 | Simpulan..... | 89 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 91 |
| LAMPIRAN - LAMPIRAN..... | | 98 |
| KUISIONER PENELITIAN | | 98 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| 1.1 Tabel Penjualan | 4 |
| 3.1 skala likert..... | 15 |
| 4.1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin | 64 |
| 4.2 karakteristik responden berdasarkan umur | 65 |
| 4.3 karakteristik responden berdasarkan pendidikan | 66 |
| 4.4 Frekuensi variabel harga | 66 |
| 4.5 Frekuensi variabel kualitas pelayanan..... | 67 |
| 4.6 Frekuensi variabel suasana..... | 69 |
| 4.7 Frekuensi variabel kepuasan pelanggan | 70 |
| 4.8 Uji Validitas | 72 |
| 4.9 Uji Reabilitas..... | 74 |
| 4.10 Uji Normalitas | 76 |
| 4.11 Uji Multikolinieritas | 77 |
| 4.12 Uji Autokorelasi..... | 79 |
| 4.13 Uji regresi linear berganda..... | 80 |
| 4.14 Uji t..... | 83 |
| 4.15 Uji F..... | 85 |

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

| | |
|---------------------------------|----|
| 2.1 Kerangka Konseptual..... | 43 |
| 3.1 Rancangan Penelitian..... | 46 |
| 4.1 Struktur Organisasi..... | 62 |
| 4.1 Uji heterokedastisitas..... | 78 |