

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan konsumen dan pengaruh kualitas pelayanan, keragaman produk dan harga terhadap kepuasan konsumen di kedai Jong Koffie Cigombong Bogor baik secara simultan maupun parsial. Objek dari penelitian ini adalah seluruh konsumen yang pernah melakukan pembelian di kedai Jong Koffie sebanyak 100 responden yang dijadikan sampel. Bentuk penelitian ini adalah verifikatif. Kuesioner tersebut menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Data penelitian mencakup regresi berganda, uji determinasi dan uji signifikan secara simultan dan parsial. Hasil penelitian ini sebagai berikut : 1) Rata-rata tanggapan konsumen terhadap kepuasan konsumen pada kedai Jong Koffie Cigombong Bogor tertinggi adalah kualitas pelayanan; 2) nilai korelasi ganda R sebesar 0,822 artinya hubungan antara kualitas pelayanan, keragaman produk dan harga terhadap kepuasan konsumen sangat kuat; 3) besarnya koefisien determinasi nilai *R square* sebesar 0,676 yang artinya kepuasan konsumen 67,6% dijelaskan oleh kualitas pelayanan, keragaman produk dan harga dan 32,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini; 4) secara parsial dan simultan kualitas pelayanan, keragaman produk dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, keragaman produk, harga, kepuasan konsume

## ABSTRACT

*This study aims to determine consumer responses and the effect of service quality, product diversity and price on consumer satisfaction at Jong Koffie Cigombong Bogor, both simultaneously and partially. The object of this research is all consumers who have made a purchase at the Jong Koffie shop as many as 100 respondents who are used as samples. The form of this research is verification. The questionnaire uses validity and reliability tests. The research data includes multiple regression, determination test and significant test simultaneously and partially. The results of this study are as follows: 1) The average consumer response to consumer satisfaction at the Jong Koffie Cigombong Bogor shop is the highest quality of service; 2) the double correlation value R of 0.822 means that the relationship between service quality, product diversity and price on customer satisfaction is very strong; 3) the magnitude of the coefficient of determination of the value of R square is 0.676, which means that 67.6% consumer satisfaction is explained by service quality, product diversity and price and 32.4% is influenced by other variables not examined in this study; 4) partially and simultaneously service quality, product diversity and price have a positive and significant effect on customer satisfaction.*

*Keywords: Quality of service, product diversity, price, customer satisfaction.*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya. Berkat Ridho Allah SWT penulis dapat menyelesaikan Laporan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Keragaman Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen di Kedai Jong Koffie”. Sebagai kegiatan penyelesaian yang ditulis mahasiswa kepada masyarakat dalam menerapkan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki untuk kegiatan produktif.

Terselesaikannya laporan penelitian ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, rasa hormat dan penghargaan, bimbingan, bantuan serta saran sehingga terselesaikannya laporan penelitian ini. Sehubungan dengan itu, disampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Ketua dan Pengurus Yayasan Pusat Studi Pengembangan Islam Amaliah Islam Indonesia (YPSIAI).
2. Bapak Prof. Dr. Suhaidi, SH., MH. Selaku Rektor Universitas Djuanda, Bapak Dr. (Cand) Aal Lukmanul Hakim, SH., MH. Selaku Wakil Resktor Bidang Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Djuanda, Ibu Dr. Hj. Endeh Suhartini, SH., MH. Selaku Wakil Rektor Bidang Kerjasama, PMB, dan Urusan Luar Negeri Universitas Djuanda, Ibu Dr. Ir. Ristika Handarini, MP. Selaku Wakil Rektor Bidang Pengabdian Kepada Masyarakat, Riset, Inovasi, dan Hilirisasi Universitas Djuanda.
3. Ibu Dr. Sri Harini, Dra., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Ibu Endang Silaningsih, SE., MM. Selaku Wakil Dekan Akademik Fakultas Ekonomi, Bapak Mas Nur Mukmin, SE., M.Ak. Selaku Wakil Dekan Non Akademik Fakultas Ekonomi.
4. Ibu Tini Kartini, SE., MH. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ibu Yulianingsih, SE., MM. Selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Sekaligus Dosen Pembimbing II.
5. Bapak Samsuri, SE., MM selaku pembimbing I yang telah memberikan arahan, bimbingan serta saran dalam penyusunan Laporan Penelitian.

6. Seluruh Dosen dan Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu dan pengalaman-Nya serta pelayanan administrasi demi tersusunnya skripsi ini.
7. Bapak Mas Nurhadi Fadhan Bastaman selaku Pemilik kedai Jong Koffie yang telah memberikan izin dan bimbingan kepada penulis dalam melaksanakan Penelitian di kedai Jong Koffie
8. Seluruh Karyawan kedai Jong Koffie yang telah membantu dan memberikan motivasi kepada penulis selama melaksanakan laporan penelitian sehingga penulis dapat berinteraksi dengan baik dan nyaman.
9. Orang tua tercinta Bapak Nanang dan Ibu Nur dan Keluarga atas dukungan, kasih sayang dan doanya.
10. Seluruh sahabat seperjuangan Jurusan Manajemen dan Akuntansi Angkatan 2017, atas motivasi dan dukungan yang diberikan.

Semoga amal baik dari semua pihak tersebut diterima oleh Allah SWT dan mendapatkan pahala yang berlipat ganda dari-Nya, Amin, Akhirnya, penulis berharap semoga Laporan penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang memerlukannya. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan lebih lanjut. Akhir kata penulis berharap semoga laporan penelitian ini dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan khususnya bagi Fakultas Ekonomi Universitas Djuanda Bogor.

Bogor, 2 Juni 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Sistematika Penulisan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Tinjauan Teori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2 Konsep Pemasaran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3 Kualitas Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.4 Keragaman Produk .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.5 Harga.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.6 Kepuasan Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk dan Harga Secara Simultan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2.3.3 Pengaruh Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.4 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2.4 Kerangka Pemikiran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1 Objek dan Lokasi Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Desain Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.1 Variabel Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.2 Definisi Operasionalisasi Variabel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4 Populasi dan Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.1 Populasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.2 Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7 Metode Pengujian Instrumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.1 Uji Validitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8 Metode Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.1 Analisis Deskriptif .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.2 Uji Asumsi Klasik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.4 Analisis Korelasi Berganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.5 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.9 Pengujian Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.9.1 Uji F .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.9.2 Uji t .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.1.1 Sejarah Kedai Jong Koffie Cigombong Bogor .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
4.2 Karakteristik Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1 Jenis Kelamin.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2 Status Pernikahan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3 Usia .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.4 Tingkat Pendidikan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.5 Pekerjaan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.6 Pendapatan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3 Hasil Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1 Tanggapan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
4.3.2 Tanggapan Konsumen Terhadap Keragaman Produk .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
4.3.3 Tanggapan Konsumen Terhadap Harga.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
4.3.4 Tanggapan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen ....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
4.4 Pembahasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
4.4.2 Korelasi Berganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.4 Pengujian Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1 Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1 Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

No.	Teks	Halaman
1.1	Daftar Kedai Kopi di Cigombong .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2	Data Penjualan Kedai Jong Koffie Pada Tahun 2019	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3	Keluhan Konsumen Kedai Jong Koffie .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4	Perbandingan Varian Menu Dengan Pesaing Utama	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5	Perbandingan Harga Dengan Pesaing Utama Kedai Jong Koffie .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6	Hasil Prasurvey Tentang Kualitas Pelayanan ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.7	Hasil Prasurvey Tentang Keragaman Produk ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.8	Hasil Prasurvei Tentang Harga .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1	Perbandingan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1	Operasionalisasi Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2	Kriteria Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3	Uji Validitas Item Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4	Uji Validitas Item Kuesioner Variabel Keragaman Produk	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5	Uji Validitas Item Kuesioner Variabel Harga ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6	Uji Validitas Item Kuesioner Variabel Kepuasan Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7	Kriteria Uji Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8	Uji Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.9	Kelas Interval dan Kriteria Penilaian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.10	Rentang Skala Kelas Interval dan Nilai Interpretasi	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.11	Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



3.12 Hasil Uji .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.13 Interpretasi Koefisien Korelasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2 Responden Berdasarkan Status Pernikahan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3 Responden Berdasarkan Status Pernikahan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6 Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.7 Tanggapan Konsumen Mengenai Indikator <i>Tangible</i> (Tampilan Fisik).....	74
4.8 Tanggapan Konsumen Mengenai Indikator <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
4.9 Tanggapan Konsumen Mengenai Indikator <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	
.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.10 Tanggapan Konsumen Mengenai <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
4.11 Tanggapan Konsumen Mengenai Indikator <i>Emphaty</i> (Empati).....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
4.12 Rekapitulasi Tanggapan Konsumen Terhadap Variabel Kualitas	
Pelayanan.....	79
4.13 Tanggapan Konsumen Mengenai Indikator Kelengkapan Produk .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
4.14 Tanggapan Konsumen Mengenai Indikator Merek Produk	<b>Error! Bookmark</b>
<b>not defined.</b>	
4.15 Tanggapan Konsumen Mengenai Indikator Variasi Ukuran Produk.....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
4.16 Tanggapan Konsumen Mengenai Indikator Variasi Kualitas Produk....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
4.17 Rekapitulasi Tanggapan Konsumen Terhadap Variabel Keragaman Produk	
.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.18 Tanggapan Konsumen Mengenai Indikator Keterjangkauan Harga .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
4.19 Tanggapan Konsumen Mengenai Indikator Kesesuaian Harga Dengan	
Kualitas Produk.....	88
4.20 Tanggapan Konsumen Mengenai Indikator Kesesuaian Harga Dengan	
Manfaat.....	90
4.21 Tanggapan Konsumen Mengenai Indikator Harga Sesuai Kemampuan	
Atau Daya Saing.....	91
4.22 Rekapitulasi Tanggapan Konsumen Terhadap Variabel Harga.....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	

4.23 Tanggapan Konsumen Mengenai Indikator Kesesuaian Harapan .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
4.24 Tanggapan Konsumen Mengenai Indikator Minat Berkunjung Kembali .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.25 Tanggapan Konsumen Mengenai Indikator Kesiediaan Merekomendasikan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.26 Rekapitulasi Tanggapan Konsumen Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen.....	96
4.27 Regresi Linear Berganda.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.28 Korelasi Berganda.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.29 F Hitung .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.30 t Hitung .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.31 t Hitung .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GAMBAR

No.	Teks	Halaman
2.1	Kerangka Pemikiran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1	Kelas Interval Penilaian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2	Hasil Uji Heterokedastisitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3	Konstelasi Pengaruh Antar Variabel Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4	Uji Pihak Kanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1	Hasil Uji t Koefisien Regresi Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2	Hasil Uji t Koefisien Regresi Variabel Keragaman Produk (X2) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3	Hasil Uji t Koefisien Regresi Variabel Harga (X3)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

No.	Teks	Halaman
	Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	Lampiran 3 Hasil Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	Lampiran 5 F Tabel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	Lampiran 6 t Tabel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	Lampiran 7 Output SPSS Uji Asumsi Klasik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	Lampiran 8 Output SPSS Regresi Linier Berganda.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	Lampiran 9 Output SPSS Korelasi Berganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

