

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
FOODSTEP CAFE CICURUG SUKABUMI**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Djuanda Bogor**

Disusun Oleh :

**Yusriana Putri Nasution
C.1810236**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS DJUANDA
BOGOR
2023**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya :

Nama : Yusriana Putri Nasution
NIM : C.1810236
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Universitas : Djuanda Bogor

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul:

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA *FOODSTEP CAFE*
CICURUG SUKABUMI”**

Adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan belum pernah dipublikasikan oleh pihak lain dan bukan plagiat dari pihak lain. Sumber data dan informasi yang digunakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Bogor, September 2023
Yang menyatakan,

Yusriana Putri Nasution
C.1810236

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dikaji, diterima dan disetujui pada tanggal :

Pembimbing 1

Pembimbing II

Dra. Titiek Tjahja Andari, M.Si
NIP: 213870170

Rachmat Gunawan, SE., M.Si
NIP: 213870265

Dicatat/didaftarkan pada tanggal :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Djuanda Bogor

Prof. Dr. Sri Harini, Dra., M.Si
NIP: 131833037



UNIVERSITAS DJUANDA
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
Status Terakreditasi BAN PT Program Studi MANAJEMEN & AKUNTANSI
JL. TOL CIAWI 1, KOTAK POS 35 CIAWI BOGOR 16720, Telp (0251) 8245155
web : unida.ac.id/fe, email : fakultas.ekonomi@unida.ac.id

Panitia Ujian Skripsi Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Djuanda,
dengan Surat Keputusan Dekan Nomor :

114/FE/SK-UJISD/VIII/2023

Bogor, 18 Agustus 2023

Menyatakan bahwa :

NAMA : Yusriana Putri Nasution

N I M : C.1810236

telah menempuh ujian skripsi dengan judul :

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen
Pada Foodstep Cafe Cicurug Sukabumi**

dan yang bersangkutan dinyatakan **LULUS / ~~TIDAK LULUS~~**

dengan predikat kelulusan : ~~PUJAN~~ / SANGAT MEMUASKAN / ~~MEMUASKAN~~ / LULUS

Bogor, 18 Agustus 2023

Panitia Ujian :

Ketua : Dwi Gemina, SE., M.Si.

(.....)

Sekretaris : Yulianingsih, SE.,MM

(.....)

Anggota : Dra. Titiek Tjahja Andari, M.Si

(.....)

*) Published / Non Published

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena kasih dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. sholawat dan salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. Adapun penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1). Bidang kajian skripsi ini adalah Manajemen Pemasaran (MP) dan dilaksanakan di *Foodstep Cafe* Cicurug Sukabumi, dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada *Foodstep Cafe* Cicurug Sukabumi”**.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehubungan dengan itu penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Pembina dan Pengurus Yayasan Pusat Studi Pengembangan Islam Amaliyah Indonesia (YPSPIAI).
2. Rektor dan Para Wakil Rektor Universitas Djuanda Bogor.
3. Ibu Prof. Dr. Hj. Sri Harini, Dra., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ibu Endang Silaningsih, SE., M.M selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis, serta Ibu Erni Yuningsih, SE.,MM selaku Wakil Dekan Bidang Non Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
4. Ibu Tini Kartini, SE., MH., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, serta Ibu Yulianingsih, SE.,MM selaku Sekretaris Program Studi Manajemen.
5. Ibu Dra. Titiek Tjahja Andari., M.Si sebagai pembimbing I yang telah memberikan arahan, bimbingan serta saran dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Rachmat Gunawan SE., M.Si sebagai pembimbing II yang telah memberi arahan, nasihat, motivasi, perhatian serta saran selama masa bimbingan.
7. Bapak Samsuri, SE., MM selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan serta arahan dalam proses perkuliahan.
8. Seluruh Dosen dan Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pengalaman serta pelayanan administrasi demi tersusunnya skripsi ini.

9. Bapak Daniel Iskandar selaku pemilik *Foodstep Cafe*, Kak Syifa selaku pengelola *Foodstep Cafe* dan seluruh karyawan *Foodstep Cafe* Cicurug yang telah memberikan izin penelitian, berkenan menerima penulis melakukan observasi, wawancara, data objek penelitian sekaligus pembimbing lapangan yang telah memberikan arahan, saran dan masukan dalam kegiatan pelaksanaan penelitian.
10. Kedua orang tua tercinta Ayahanda Khoirul Nagori Nasution (Alm) dan Ibunda Nunung Nurkilah yang telah memberikan do'a, nasihat, materil dan dukungan penuh. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmatnya kepada mereka.
11. Adik tercinta Muhamad Juanda Nasution dan Sabila Oktaviola Nasution yang telah memberikan do'a, inspirsasi, dukungan dan bantuan dalam penyelesaian skripsi.
12. Seluruh rekan-rekan seperjuangan Manajemen dan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Djuanda angkatan 2018 dan rekan lainnya yang telah memberikan motivasi, saran, dukungan serta dorongan kepada penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.
13. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan moril maupun materil kepada penulis hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.

Semoga segala budi bakti dari semua pihak tersebut diterima oleh Allah SWT dan mendapatkan pahala yang berlipat ganda dari-Nya, Amiin. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang memerlukannya. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehubungan dengan itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca demi kesempurnaan penyusunan skripsi ini.

Bogor, Agustus 2023

Yusriana Putri Nasution

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	9
BAB 1 PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Sistematika Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Tinjauan Pendapat Hasil Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
defined.	
2.2 Tinjauan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Manajemen	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Fungsi – Fungsi Manajemen	Error! Bookmark not defined.
2.3 Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Manajemen Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Bauran Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.2 Prinsip– Prinsip Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
defined.	
2.4.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan ...	Error!
Bookmark not defined.	
2.4.4 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.5 Indikator Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.5 Harga (<i>Price</i>)	Error! Bookmark not defined.
2.5.2 Pengertian Harga.....	Error! Bookmark not defined.

2.5.3 Tujuan Penetapan Harga.....	Error! Bookmark not defined.
2.5.4 Metode Penetapan Harga.....	Error! Bookmark not defined.
2.5.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Harga..	Error! Bookmark not defined.
2.5.6 Indikator Harga	Error! Bookmark not defined.
2.6 Promosi (<i>Promotion</i>).....	Error! Bookmark not defined.
2.6.1 Pengertian Promosi	Error! Bookmark not defined.
2.6.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Promosi	Error! Bookmark not defined.
2.6.3 Tujuan Kegiatan Promosi	Error! Bookmark not defined.
2.6.3 Indikator Promosi.....	Error! Bookmark not defined.
2.7 Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.7.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
2.7.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.7.3 Manfaat Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.7.4 Indikator Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.8 Pengembangan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
2.8.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
2.8.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.8.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.8.4 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.9 Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Objek dan Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.

3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasionalisasi Variabel	Error!
Bookmark not defined.	
3.3.1 Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Definisi Operasionalisasi Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
not defined.	
3.4.1 Populasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
defined.	
3.5 Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.6 Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.7 Metode Pengujian instrumen	Error! Bookmark not defined.
3.7.1 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.7.2 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
3.8 Metode Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.8.1 Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
3.8.2 Analisis Regresi Linear Berganda	Error! Bookmark not defined.
3.8.3 Analisis Koefisien Korelasi	Error! Bookmark not defined.
3.8.4 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	Error! Bookmark not defined.
defined.	
3.8.5 Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
defined.	
4.1 Gambaran Umum <i>Foodstep Cafe Cicurug, Sukabumi</i>	Error!
Bookmark not defined.	
4.1.1 Sejarah <i>Foodstep Cafe Cicurug, Sukabumi</i>	Error! Bookmark not defined.
defined.	
4.1.2 Struktur Organisasi <i>Foodstep Cafe Cicurug, Sukabumi</i>	Error!
Bookmark not defined.	
4.2 Karakteristik Konsumen	Error! Bookmark not defined.

4.2.1 Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Usia	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
4.2.4 Pendapatan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.5 Pendidikan	Error! Bookmark not defined.
4.2.6 Rekapilutasi Karakteristik Konsumen	Error! Bookmark not defined.
4.3 Tanggapan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi dan Kepuasan Konsumen <i>Foodstep Cafe</i> Cicurug.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Tanggapan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan (X_1)	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Tanggapan Konsumen Terhadap Harga (X_2).....	Error! Bookmark not defined.
4.3.3 Tanggapan Konsumen Terhadap Promosi (X_3) .	Error! Bookmark not defined.
4.3.4 Tanggapan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	Error! Bookmark not defined.
4.4 Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda...	Error! Bookmark not defined.
4.4.2 Analisis Korelasi Berganda	Error! Bookmark not defined.
4.4.3 Koefisien Determinasi (R Square) ..	Error! Bookmark not defined.
4.4.4 Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No.	Teks	Halaman
1.1	Jumlah Cafe di Kabupaten Sukabumi Tahun 2018-2021	Error! Bookmark not defined.
1.2	Data Ketercapaian Target Pendapatan Foodstep Cafe Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
1.3	Jumlah Tanggapan dan Keluhan Konsumen Foodstep Cafe dari berbagai sumber informasi	Error! Bookmark not defined.
1.4	Hasil Prasurei Tentang Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
1.5	Perbandingan Harga Foodstep Cafe dengan Cafe Lain	Error! Bookmark not defined.
1.6	Kegiatan Promosi Foodstep Cafe dan Pesaing Usaha Sejenis.....	Error! Bookmark not defined.
1.7	Hasil Prasurei Tentang promosi.....	Error! Bookmark not defined.
2.1	Perbandingan Rekapitulasi Penelitian Terdahulu Dengan Rencana Penelitian	14
3.1	Operasionalisasi Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.2	Kriteria Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.3	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X ₁)...	Error! Bookmark not defined.
3.4	Hasil Uji Validitas Harga (X ₂).....	Error! Bookmark not defined.
3.5	Hasil Uji Validitas Promosi (X ₃)	Error! Bookmark not defined.
3.6	Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).	Error! Bookmark not defined.
3.7	Kriteria Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.8	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.9	Kolmogrov-Smirnov	Error! Bookmark not defined.
3.10	Hasil Uji Multikolinieritas	Error! Bookmark not defined.
3.11	Skala Likert.....	Error! Bookmark not defined.
3.12	Rentang Skala Kelas Interval dan Nilai Interpretasi	Error! Bookmark not defined.

3.13 Interpretasi Terhadap Nilai r Hasil Analisis Korelasi **Error! Bookmark not defined.**

4.1 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Jenis

Kelamin.....**Error! Bookmark not defined.**

4.2 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Usia.... **Error! Bookmark not defined.**

4.3 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pekerjaan**Error! Bookmark not defined.**

4.4 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan..... **Error! Bookmark not defined.**

4.5 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pendidikan Terakhir**Error! Bookmark not defined.**

4.6 Rekapilutasi Karakteristik Konsumen Foodstep Cafe Cicurug **Error! Bookmark not defined.**

4.7 Tanggapan Konsumen Mengenai indikator Tangible (Tampilan Fisik) . **Error! Bookmark not defined.**

4.8 Tanggapan Konsumen Mengenai Indikator Reability (Keandalan) **Error! Bookmark not defined.**

4.9 Tanggapan Konsumen Mengenai Indikator Responsiveness (Daya Tanggap) **Error! Bookmark not defined.**

4.10 Tanggapan Konsumen Mengenai Indikator Assurance (Jaminan) **Error! Bookmark not defined.**

4.11 Tanggapan Konsumen Mengenai Indikator Emphaty (Empati) **Error! Bookmark not defined.**

4.12 Rekapilutasi Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**

4.13 Tanggapan Konsumen Mengenai Indikator Keterjangkauan Harga **Error! Bookmark not defined.**

4.14 Tanggapan Konsumen Mengenai Indikator Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk **Error! Bookmark not defined.**

4.15 Tanggapan Konsumen Mengenai Indikator Daya Saing Harga **Error! Bookmark not defined.**

4.16	Tanggapan Konsumen Mengenai Indikator Kesesuaian Harga Dengan Manfaat	Error! Bookmark not defined.
4.17	Rekapilutasi Penilaian Konsumen Terhadap Variabel Harga	Error! Bookmark not defined.
4.18	Tanggapan Konsumen Mengenai Indikator Periklanan.....	Error! Bookmark not defined.
4.19	Tanggapan Konsumen Mengenai Indikator Promosi Penjualan.....	Error! Bookmark not defined.
4.20	Tanggapan Konsumen Mengenai Indikator Public Relations	Error! Bookmark not defined.
4.21	Tanggapan Konsumen Mengenai Indikator Personal Selling	Error! Bookmark not defined.
4.22	Tanggapan Konsumen Mengenai Indikator Direct and Online Marketing	Error! Bookmark not defined.
4.23	Rekapilutasi Penilaian Konsumen Terhadap Variabel Promosi	Error! Bookmark not defined.
4.24	Tanggapan Konsumen Mengenai Indikator Kesesuaian Harapan	Error! Bookmark not defined.
4.25	Tanggapan Konsumen Mengenai Indikator Minat berkunjung kembali	Error! Bookmark not defined.
4.26	Tanggapan Konsumen Mengenai Indikator Kesiediaan Merekomendasi	Error! Bookmark not defined.
4.27	Rekapilutasi Penilaian Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
4.28	Regresi Linear Berganda	Error! Bookmark not defined.
4.29	Hasil Analisis Korelasi Berganda	91
4.30	Hasil Pengujian Regresi Secara Simultan	Error! Bookmark not defined.
4.31	Hasil Pengujian Regresi Secara parsial	Error! Bookmark not defined.
4.32	Rekapilutasi Pengujian Hipotesis Secara Parsial.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

No.	Teks	Halaman
1.1	Keluhan Konsumen.....	5
2.1	Kerangka Pemikiran.....	32
3. 1	<u>Grafik Histogram</u>	Error! Bookmark not defined.
3. 2	<u>Grafik Normal Probability Plots</u>	Error! Bookmark not defined.
3. 3	<u>Hasil Uji Heteroskedastisitas</u>	Error! Bookmark not defined.
3. 4	<u>Kelas Interval Penilaian</u>	Error! Bookmark not defined.
3. 5	<u>Hubungan Antar Variabel Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
3. 6	<u>Uji Satu Pihak</u>	Error! Bookmark not defined.
4. 1	Foodstep Cafe Cicurug.....	58
4. 2	<u>Struktur Organisasi Foodstep Cafe Cicurug, Sukabumi</u> Error! Bookmark not defined.	
4. 3	<u>Hasil Uji t Koefisien Regresi Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)</u>	Error! Bookmark not defined.
4. 4	<u>Hasil Uji t Koefisien Regresi Variabel Harga (X_2)</u> Error! Bookmark not defined.	
4. 5	<u>Hasil Uji t Koefisien Regresi Variabel Promosi (X_3)</u> Error! Bookmark not defined.	