

## ABSTRAK

### Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada *Cafe Infinito*

Oleh : Desy Maretha Gustiana

Pemasaran merupakan bagian yang memiliki peranan yang sangat penting, dan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Pelayanan pada dasarnya dapat dikatakan sebagai suatu tindakan dan perlakuan atau cara melayani orang lain untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginannya. Tingkat kepuasan konsumen atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterimanya atau dirasakannya.

Penelitian ini untuk melihat kesenjangan jasa yang diharapkan dengan jasa yang dirasakan oleh konsumen *Cafe Infinito* serta kelengkapan fasilitas dan penetapan harga. Tujuan penelitian ini adalah untuk (1) Mengetahui mendeskripsikan dan menganalisis kualitas layanan, harga dan kepuasan konsumen pada *Cafe Infinito* (2) Mengetahui mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen (3) Mengetahui mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen (4) Mengetahui mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan konsumen.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yang dikumpulkan melalui observasi, kuesioner dan kepustakaan. Sampel yang diambil sebanyak 53 responden. Pengukuran data dilakukan dengan penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala likert 5 poin. Teknik analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis linier berganda, korelasi, determinasi, uji t dan uji F.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh  $X_1$  terhadap Y sebesar 0,353. Pengaruh  $X_2$  terhadap Y sebesar 0,658. Berdasarkan uji koefisien determinasi maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 79,5% dan sisanya sebesar 20,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar kualitas pelayanan dan harga. Hasil uji hipotesis yang diterapkan dalam penelitian ini diperoleh F hitung 96,934 > F table 3,18 dengan probabilitas (sig.) yaitu 0,000. Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh hipotesis diterima, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada *Cafe Infinito*.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen*

## ABSTRACT

### *The Service Quality Effect and The Price of Infinito Cafe's Customer Satisfaction*

#### *The Case Study of Infinito Cafe's Customer in Bandung*

**By: Desy Maretha Gustiana**

*Marketing is a part that has a very important role, and cannot be separated from human life. Basically, service can be said as an act and treatment or a way of serving others to fulfill their needs and desires. The level of customer satisfaction with a service can be measured by comparing the consumer's expectations of the desired service quality with the reality it receives or feels.*

*This study is to see the expected service gap with the services perceived by Cafe Infinito consumers as well as the completeness of facilities and pricing. The purpose of this study were (1) Knowing, describing and analyzing service quality, price and customer satisfaction at the cafe (2) Knowing, describing and analyzing the effect of service quality on customer satisfaction at the cafe (3) Knowing, describing and analyzing the effect of price on customer satisfaction at the cafe (4) Knowing, describing and analyzing the influence of service quality and price on customer satisfaction.*

*The method used in this research is descriptive and verification methods. The data used are primary data and secondary data collected through observation, questionnaires and literature. The samples taken were 53 respondents. Data measurement was carried out by distributing questionnaires using a 5-point Likert scale. The analysis technique used is the validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear analysis, correlation, determination, t test and F test.*

*The results of this study indicate that the effect of  $X_1$  on  $Y$  is 0.353. The effect of  $X_2$  on  $Y$  is 0.658. Based on the coefficient of determination test, it can be said that service quality and price have an effect on customer satisfaction by 79.5% and the remaining 20.5% is influenced by other factors beyond service quality and price. The results of the hypothesis test applied in this study obtained  $F$  count  $96.934 > F$  table 3.18 with a probability (sig.) Of 0.000. Based on the results of data analysis, the hypothesis is accepted, it can be concluded that service quality and price have an effect on customer satisfaction at Infinito Café.*

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

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang banyak melimpahkan karunia-Nya yang tak terhingga dan tak ada habisnya, serta pencerahan, kelancaran, kemudahan dan hidayah-Nya yang telah diberikan sehingga penulis apat menyelesaikan proposal penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Infinito”**. Adapun penusunan proposal penelitian ini adalah untuk memenuhi syarat yang diwajibkan dalam menempuh ujian sarjana Strata-1 pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan dikarenakan oleh segala keterbatasan dan kemampuan yang peneliti miliki. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati peneliti akan menerima segala kritik dan saran yang membangun dalam perbaikan skripsi ini. Namun peneliti berusaha untuk mempersembahkan skripsi ini sebaik-baiknya agar dapat memiliki manfaat bagi diri sendiri, banyak pihak, dan dapat memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu manajemen.

Atas segala ketulusan, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada Bapak Rusmin Nuryadin., SE,M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah ikhlas dan sabar membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.