

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| LEMBAR PENGESAHAN | i |
| LEMBAR PERNYATAAN | ii |
| ABSTRAK | iii |
| ABSTRACT | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR TABEL..... | x |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 8 |
| 1.3 Pembatasan Masalah | 8 |
| 1.4 Perumusan Masalah | 9 |
| 1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian..... | 9 |
| 1.6 Kegunaan Penelitian..... | 10 |
| 1.6.1 Secara Teoritis..... | 10 |
| 1.6.2 Manfaat Praktis | 10 |
| 1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian | 12 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Teori dan Konsep | 13 |
| 2.1.1 Pengertian Manajemen..... | 13 |
| 2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran | 16 |
| 2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan..... | 18 |
| 2.1.3.1 Dimensi Kualitas Jasa/ <i>Service Quality</i> (SERVQUAL)..... | 19 |
| 2.1.4 Pengertian harga..... | 21 |

| | |
|--|----|
| 2.1.4.1 Dimensi Harga | 22 |
| 2.1.4.2 Metode Penetapan Harga | 22 |
| 2.1.4.3 Tujuan Penetapan Harga | 24 |
| 2.1.5 Pengertian Kepuasan Konsumen..... | 25 |
| 2.1.5.1 Pengukuran Kepuasan Konsumen | 27 |
| 2.1.5.2 Dimensi Kepuasan Konsumen | 29 |
| 2.2 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis..... | 29 |
| 2.2.1 Landasan Teori | 29 |
| 2.2.1.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen . | 31 |
| 2.2.1.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen..... | 32 |
| 2.2.2 Paradigma Penelitian | 35 |
| 2.2.3 Studi Empiris | 36 |
| 2.2.4 Hipotesis Penelitian | 39 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| 3.1 Objek Penelitian | 40 |
| 3.1.1 Objek, Subjek, dan tempat Penelitian..... | 40 |
| 3.2 Desain Penelitian..... | 40 |
| 3.3 Operasionalisasi Variabel..... | 41 |
| 3.4 Populasi dan Sampel Penelitian | 46 |
| 3.4.1 Populasi..... | 46 |
| 3.4.2 Sampel | 47 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian..... | 48 |
| 3.5.1 Teknik Pengumpulan Data | 48 |
| 3.5.2 Instrumen Penelitian | 50 |
| 3.5.2.1 Uji Validitas | 51 |
| 3.5.2.2 Uji Reliabilitas | 53 |
| 3.6 Teknik Analisis Data..... | 54 |
| 3.6.1 Analisis deskriptif | 54 |
| 3.6.2 Transformasi Data (MSI) | 56 |
| 3.6.3 Uji Asumsi Klasik | 57 |

| | |
|---|----|
| 3.6.4 Analisis Regresi Linier Berganda | 59 |
| 3.6.5 Analisis Koefisien Korelasi | 59 |
| 3.6.6 Analisis Koefisien Determinasi | 60 |
| 3.6.7 Uji Hipotesis | 61 |
| 3.6.7.1 Uji t..... | 61 |
| 3.6.7.2 Uji F..... | 62 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| 4.1 Hasil Penelitian | 64 |
| 4.1.1 Karakteristik Responden | 64 |
| 4.1.2 Pengujian Kualitas Instrumen Penelitian | 66 |
| 4.1.2.1 Uji Validitas | 66 |
| 4.1.2.2 Uji Reliabilitas | 67 |
| 4.1.3 Deskripsi Variabel | 67 |
| 4.1.3.1 Tanggapan Responden tentang Kualitas Pelayanan (X_1) | 67 |
| 4.1.3.2 Tanggapan Responden tentang Harga (X_2) | 74 |
| 4.1.3.3 Tanggapan Responden tentang Kepuasan Konsumen | 77 |
| 4.2 Pembahasan Analisis Deskriptif | 82 |
| 4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen | 82 |
| 4.2.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen..... | 82 |
| 4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen | 83 |
| 4.3 Uji Asumsi Klasik | 83 |
| 4.4 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda | 87 |
| 4.5 Hasil Analisis Koefisien Korelasi | 89 |
| 4.6 Hasil Analisis Koefisien Determinasi | 89 |
| 4.7 Hasil Uji Hipotesis | 91 |
| 4.2.1 Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t) | 91 |
| 4.2.2 Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji F) | 91 |
| 4.8 Pembahasan Hasil Penelitian | 95 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 97
5.2 Saran 99

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Daftar <i>Cafe</i> di Jalan H. Wasid | 1 |
| Tabel 1.2 Keluhan Konsumen <i>Cafe</i> | 5 |
| Tabel 1.3 Perbandingan Harga | 6 |
| Tabel 1.4 Hasil Pra Penelitian tentang Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen | 7 |
| Tabel 1.5 Jadwal Kegiatan Penelitian Skripsi | 12 |
| Tabel 2.1 Studi Empiris | 36 |
| Tabel 3.1 Desain Penelitian | 40 |
| Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel | 42 |
| Tabel 3.3 Skala Likert | 51 |
| Tabel 3.4 Kategori Skala | 55 |
| Tabel 3.5 Interpretasi terhadap Koefisien Korelasi | 60 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin | 64 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia | 65 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan | 65 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas | 66 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas | 67 |
| Tabel 4.6 Tanggapan Responden mengenai Kualitas Pelayanan | 68 |
| Tabel 4.7 Interpretasi Skor Interval | 73 |
| Tabel 4.8 Tanggapan Responden mengenai Harga | 74 |
| Tabel 4.9 Interpretasi Skor Interval | 77 |
| Tabel 4.10 Tanggapan Responden mengenai Kepuasan Konsumen | 78 |
| Tabel 4.11 Interpretasi Skor Interval | 81 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas | 84 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas | 85 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Autokorelasi | 86 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 87 |

| | |
|---|----|
| Tabel 4.16 Hasil Analisis Linier Berganda | 87 |
| Tabel 4.17 Hasil Analisis Koefisien Korelasi | 89 |
| Tabel 4.18 Hasil Analisis Koefisien Determinasi | 90 |
| Tabel 4.19 Besarnya Pengaruh X_1 , X_2 , terhadap Y | 90 |
| Tabel 4.20 Hasil Uji Simultan (Uji t) | 92 |
| Tabel 4.21 Hasil Uji Parsial (Uji F) | 94 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1 Data Penjualan Tahun 2018- 2019 | 4 |
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran | 34 |
| Gambar 2.2 Paradigma Penelitian..... | 35 |
| Gambar 3.1 Garis Kontinum..... | 55 |
| Gambar 3.2 Kurva Uji t..... | 62 |
| Gambar 3.3 Kurva Uji F..... | 63 |
| Gambar 4.2 Kurva Uji t X_1 | 92 |
| Gambar 4.2 Kurva Uji t X_2 | 93 |
| Gambar 4.3 Kurva Uji F..... | 95 |