PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA WATU LANGIT JOGJA *COFFEE AND RESTO*

SKRIPSI

Oleh :

NURMIA AYU KHOLIFATURRAHMA

NO.MHS : 317101018

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2021

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tanggan dibawah ini:

Nama	: Nurmia Ayu Kholifaturrahma
NIM	: 317101018
Studi	: Pengelolaan Perhotelan (D-IV)
Judul Penelitian	: Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Watu Langit Jogja *Coffee And Resto*

Menyatakan dengan sesungguh-sungguhnya dalam dan sebenarnya bahwa skripsi yang saya serahkan dalam penelitian ini adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri, sepanjang sepengetahuan saya tidak ada tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis kecuali dalam naskah ini disebut dalam daftar pustaka.

Yogyakarta. Desember 2021

Nurmia Ayu Kholifaturrahma

BERITA ACARA UJIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA WATU LANGIT JOGJA *COFFEE AND RESTO*

Disusun Oleh :

NURMIA AYU KHOLIFATURRAHMA

NO.MHS 317101018

Telah Dipertahankan Di Depan Dosen Penguji

Dan Dinyatakan LULUS

Pada Tanggal : 23 Desember 2021

TIM PENGUJI

Penguji Utama: **Arif Dwi Saputra S.S,M.M** (.....)

NIDN : 0525047001

Penguji I : **Drs. Prihatno, MM.** (.....)

NIDN : 0526125901

Penguji II : **Hermawan Prasetyanto S.Sos, S.ST, M.M** (.....)

NIDN : 0516057102

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Drs. Prihatno, MM.

NIDN : 0526125901

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tanggan dibawah ini:

Nama	: Nurmia Ayu Kholifaturrahma
NIM	: 317101018
Studi	: Pengelolaan Perhotelan (D-IV)
Judul Penelitian	: Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Watu Langit Jogja *Coffee And Resto*

Menyatakan dengan sesungguh-sungguhnya dalam dan sebenarnya bahwa skripsi yang saya serahkan dalam penelitian ini adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri, sepanjang sepengetahuan saya tidak ada tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis kecuali dalam naskah ini disebut dalam daftar pustaka.

Yogyakarta. Desember 2021

Nurmia Ayu Kholifaturrahma

HALAMAN MOTTO

“Kegagalan dan rintangan merupakan tahapan penting dalam hidup, mau tidak mau suka tidak suka dia akan memaksamu untuk berkembang”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Saya persembahkan skripsi ini kepada :

1. Ayah, Ibu dan adik yang selalu menyemangati dan memberi dukungan penuh untuk penulisan serta biaya penelitian dalam menempuh kuliah.
2. Seluruh dosen yang telah mendidik saya selama di STP AMPTA, terimakasih atas ilmu yang diberikan.
3. Naufal Paksi Wibowo terimakasih selalu mendukung, meyemangati, dan selalu menemani selama proses pengerjaan skripsi.
4. Teman seperjuangan saya selama di STP AMPTA, yang telah membantu dalam segala urusan dan penelitian ini, dan terimakasih atas kenangan selama ini.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penelitian ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, Rahmat dan Karunia-Nya yang telah diberikan sehingga penelitian ini dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul " Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Watu Langit Jogja Coffee And Resto" penelitian skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penelitian menyadari bahwa penyelesaian skripsi tidak terlepas dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan terimaksih yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berperan baik secara langsung maupun tidak langsung mewujudkan skripsi ini.

Peneliti mengucapkan terimakasih yang setinggi-tingginya secara tulus peneliti ucapkan kepada :

1. Bapak Drs. Prihatno, MM. sebagai Ketua STP AMPTA Yogyakarta dan pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi dari awal hingga akhir.
2. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos,S.ST,M.M sebagai Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan dan pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahlam penulis dalam penyusunan skripsi dari awal hingga akhir

3. Bapak Arif Dwi Saputra S.S,M.M sebagai dosen penguji utama yang memberi waktu peneliti untuk menjelaskan isi keseluruhan skripsi secara keseluruhan
4. Gerard Sony Cakra sebagai pemilik Watu Langit Jogja Coffee and Resto, yang telah mengijinkan peneliti untuk melakukan penelitan ditempat tersebut.
5. Konsumen Watu Langit Jogja Coffee and Resto yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini,

Penulis menyadari bahwa skipsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Maka dari itu penulis berharap adanya kritik dan saran dari berbagai pihak untuk perbaikan pada penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, Desember 2021

Penulis

Nurmia Ayu Kholifaturrahma

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **ii**

BERITA ACARA UJIAN ..... **iii**

PERNYATAAN ..... **iv**

HALAMAN MOTTO ..... **v**

HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **vi**

KATA PENGANTAR ..... **vii**

DAFTAR ISI ..... **ix**

DAFTAR TABEL ..... **xiii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xv**

ABSTRAK ..... **xvi**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 4

C. Batasan Masalah 4

D. Tujuan Penelitian 5

E. Manfaat Penelitian 5

BAB II LANDASAN

A. Landasan Teori 6

1. Pengertian Kualitas Pelayanan 6

2. Dimensi Kualitas Pelayanan 6

3. Pengertian Harga..... 8

4. Indikator Harga 9

5. Kepuasan Konsumen 9
6. Komponen Kepuasan Pelanggan 10
7. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan 10
8. Tipe Ekspetasi Pelanggan 11
9. Dimensi Kepuasan Konsumen 12
10. Perilaku Konsumen 12
B. Kerangka Pikir 14
C. Penelitian Terdahulu 15
D. Hipotesis 16

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian 18
B. Lokasi dan Waktu Penelitian 18
C. Populasi dan Sampel 18
D. Variable, Definisi, Konsep dan Operasional Variabel Indikator 21
1. Variabel & Indikator 21
a. Variabel independen(X) 21
b. Variabel Dependen(Y) 22
2. Definisi Konseptual 23
3. Definisi Operasional Variabel 24
E. Metode Pengumpulan Data 25
1. Jenis Instrumen Penelitian 25
a. Kuesioner 25
b. Wawancara 26

c. Obsevarsi 26

2. Uji Kelayakan Instrumern 27

a. Uji Validitas 27

b. Uji Reliabilitas 28

F. Metode Analisis Data 30

1. Uji Kelayakan Variabel 30

a. Uji T 30

b. Uji F 30

2. Jenis Metode Analisis 31

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian 33

1. Sejarah Watu Langit Jogja *Coffee and Resto* 33

2. Profil Watu Langit Jogja *Coffee and Resto* 34

3. Fasilitas di Watu Langit Jogja *Coffee and Resto* 35

4. Struktur Organisasi Watu Langit Jogja *Coffee and Resto* 36

B. Hasil Analisis Interprestasi Penelitian 36

1. Deskripsi Profil Responden 37

a. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 37

b. Responden Berdasarkan Usia 38

c. Responden Berdasarkan Pekerjaan 38

C. Hasil Uji Kelayakan instrument 39

1. Hasil Uji Validitas 39

2. Hasil Uji Reliabilitas 40

D. Hasil Uji Kelayakan Variabel 41

1. Hasil Uji Regresi Linier Berganda 41

2. Uji Koefisiensi Determinasi R^2 43

3. Uji T 44

4. Uji F 45

E. Pembahasan Hasil Penelitian 47

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan 50

B. Saran 51

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	15
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	35
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas	37
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas	38
Tabel 4.6	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	39
Tabel 4.7	Hasil Uji Koefisien Determinasi R	40
Tabel 4.8	Hasil Uji T	41
Tabel 4.9	Hasil Uji F Simultan	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kerangka Pikir	14
Gambar 4.1	Foto bersama Gerard Sony Cakra (*Owner* Watu Langit Jogja Coffee and Resto)	33
Gambar 4.2	Foto menu makanan dan minuman di Watu Langit Jogja Coffe and Resto	34
Gambar 4.3	Foto outdoor Watu Langit Jogja Coffee and Resto	35
Gambar 4.4	Foto indoor Watu Langit Jogja Coffee and Resto	35
Gambar 4.5	Foto indoor Watu Langit Jogja Coffee and Resto	35
Gambar 4.6	Foto live music Watu Langit Jogja Coffee and Resto	35
Gambar 4.7	Struktur Organisasi Watu Langit Jogja Coffee and Resto...	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 Daftar R tabel

Lampiran 4 Daftar T Tabel

Lampiran 5 Daftar F Tabel

Lampiran 6 Lembar Bimbingan

Lampiran 7 Lembar Dokumentasi

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Watu Langit Jogja *Coffee And Resto*. Pengaruh kualitas pelayanan dan harga merupakan faktor penting terhadap kepuasan konsumen. Adanya perhatian terhadap kepentingan konsumen dengan cara melihat kebutuhan dan keinginan serta kepuasan atas pelayanan dan harga yang sesuai dengan kualitas yang diberikan menjadi faktor sangat penting untuk keberhasilan suatu pengusaha. Sehingga pengusaha harus mampu memberikan sesuatu yang berkesan bagi konsumen dengan memberikan kepuasan melalui kinerjanya yang sesuai dengan kualitas produk, jasa dan harga yang ditawarkan. Dengan mempertahankan dan menciptakan kepuasan konsumen, maka akan terciptanya pelanggan yang royal terhadap perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Watu Langit Jogja Coffee and Resto.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Instrument pengumpulan data menggunakan kuesioner *google form*. Pada penelitian ini terdapat variabel independen atau bebas yaitu kualitas pelayanan(X1) dan harga(X2),variabel dependent atau terikat yaitu kepuasan konsumen(Y).Teknik sampel ini menggunakan *Sampling Insendental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Sampel yang digunakan adalah konsumen Watu Langit Jogja *Coffee and Resto* yang berjumlah 96 orang responden yang telah dihitung menggunakan rumus slovin.

Hasil Uji-F menunjukan nilai Fhitung 156,361 > f tabel 3,09 dengan tingkat signifikan 0,000 < 0,05, berarti bahwa Ha diterima dan Ho diterima dapat disimpulkan Kualitas Pelayanan(X1) dan Harga (X2) secara simultan berpengaruh terhadap Kepasan Konsumen(Y) pada Watu Langit Jogja *Coffee and Resto*. Hasil Uji T menunjukan kualitas pelayanan dan harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan dapat disimpulkan bahwa Ha diterima Ho ditolak, dilihat dari hasil Uji T besarnya Thitung kualitas pelayanan(X1) sebesar9,498>1,986 Ttable, dengan taraf signifikan 0,000<0,05. Hasil Thitung harga(X2) sebesar 5,685 > 1.986 Ttabel, dengan taraf Siginifikan 0,000<0,05. Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda yang menunjukan pada *Uji Standardized Coefficient Beta* nilai kualitas pelayanan(X1) lebih besar dari harga(X2) yaitu sebesar 0,605 maka kualitas pelayanan (X1) berpengaruh lebih besar terhadap kepuasan konsumen. Dari hasil Uji Determinasi R^2 menunjukan hasil variabel dependen 76,6% dipengaruhi oleh variabel independen,23,4% dijelaskan faktor lain yang tidak dimasukan pada model penelitian ini

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen

ABSTRAK

This research entitled the effect of service quality and price on customers satisfaction in Watu Langit Jogja Coffe and Resto. The effects of service quality and price were important for customers satisfaction. The attention to the costumers' interests by looking at the needs and wants also the satifaction of service and price that suitable with the provided quality became very important factor to enterpreneur's success. Therefore, enterpreneur must be able to give something special to customers by his perfomance which are relevant with the quality of the product, the service and the price that are offered. By maintaining and building customers satisfaction, it would creat customers who are royal to the company. The aim of this research was to know the effect of service quality and price on customers satisfaction in Watu Langit Jogja Coffe and Resto.

The methodology of this research was quantitative method. The data collective instrument was by questionnaire 'google form'. In this research, there were independent variable which consist of service quality (X1), and price (X2), and dependent variable which was about customers satisfaction (Y). This sampling technique used Sampling Insedental which means that sampling technique that is taken by accident. It means that whoever who meet with the researcher can be used as a sample. The samples that used were the customers of Watu Langit Jogja Coffe and Resto which amount of 96 respondent that had been calculated by using Solvin formula.

The results of F-test showed that the value of F count 156,361> f table 3,09 with significant value of 0,000 < 0,05. It meant that Ha was approved and Ho was approved which can be concluded that service quality (X1) and price (X2) were simultanously affected to customers satisfaction (Y) to Watu Langit Jogja Coffe and Resto. The results of T-Test showed that the service quality and the price partially brought positive and significance effect which could be concluded that Ha was approved and Ho was declined. Those could be seen from the results of T test that showed the amount of the service quality of T count was 9, 498>1,986 T table with the significant value of 0,000<0,05. The results of the price of T-count was 5,685>1,986 T table with the significant value 0,000<0,05. Based on the results of multiple linier regression that showed on Standarilized Coefficient Beta Test, the value of quality service (X1) was bigger than the price (X2) about 0,605 so that the service quality (X1) was more affected to customers satisfaction. The results of determination test showed that the results of dependent variable 76,6% was affected by independent variable, 23,4% was explained by other factors which not included in this research method.

Keywords : Service quality, Price , Customers satisfaction.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini persaingan usaha berkembang dengan sangat pesat, banyaknya pesaing bagian bisnis yang bergerak dibidang produk dan jasa. Salah satunya pada usaha bidang *coffee and resto*, dalam persaingan yang semakin ketat mengharuskan para pengusaha harus semaksimal mungkin untuk bersaing agar usaha berkembang. Pelaku usaha harus dapat mempertahankan target pasar dan memenangkan persaingan dalam usahanya. Dalam usaha perusahan harus mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen. Dengan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen, maka akan memberikan masukan penting bagi pengusaha dapat menciptakan kepuasan bagi konsumen.

Menurut Tjiptono dan Diana (2019:116) kepuasan konsumen adalah situasi yang ditujukan oleh konsumen sebagai perbandingan antara ekspetasi sebelum pembelian dan sesudah pembelian. Adanya perhatian terhadap kepentingan konsumen dengan cara melihat kebutuhan dan keinginan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor sangat penting untuk keberhasilan suatu usaha ditengah persaingan yang semakin ketat. Sehingga perusahaan harus memberikan suatu yang berkesan bagi konsumen dengan memberikan kepuasan melalui kinerja yang sesuai dengan kualitas pelayanan yang ditawarkan.

Menurut Tjiptono (2016:59) Kualitas pelayanan adalah tingkat ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai keinginan pelanggan. Pada dasarnya konsumen mencoba untuk membandingkan antara pelayanan yang diperoleh dengan pelayanan yang diharpakan. Jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan ekspetasi konsumen maka konsumen akan menjadi kecewa. Dan jika pelayanan yang diperoleh sesuai dengan ekspetasi konsumen maka konsumen akan merasa puas dan kemungkinan konsumen akan kembali lagi. Oleh karena itu perusahaan berusaha untuk mengembangkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Menurut Tjiptono (2016:284) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik. peusahaan yang menerapkan dimensi kualitas pelayanan tersebut maka secara tidak langsung kepuasan konsumen akan terwujud. Kepuasan atau tidak puas pelanggan merupakan bagian dari pengalaman pelanggan terhadap suatu produk atau jasa. Lina Sri(2017) dalam hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa adanya pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Meningkatnya kepuasan konsumen tidak hanya disebabkan oleh kualitas pelayanan yang baik,tetapi harga juga merupakan faktor meningkatnya kepuasan konsumen dan meningkatnya penjualan dalam bidang kuliner. Menurut Kotler dan Amstrong (2012:49) harga merupakan sejumlah uang yang harus dibayarkan oleh konsumen untuk mendapatkan sebuah produk atau jasa yang dibutuhkan atau diinginkan konsumen.Harga

merupakan faktor penting bagi kepuasan konsumen. Banyaknya perusahaan yang bangkrut karena mematok harga yang tinggi dan pelayanan tidak sesuai dengan apa yang dijual. Harga yang ditetapkan harus sesuai dengan target pasar yang diharapkan oleh perusahaan,bagi konsumen harga juga merupakan salah satu pertimbangan dalam konsumen dalam pembelian.

Watu Langit Jogja *Coffee and Resto* merupakan salah satu tempat coffee and resto di Yogyakarta yang berdiri pada tahun 2019. Watu Langit Jogja *Coffee and Resto* menjual berbagai jenis makanan dan minuman. Fasilitas yang terdapat di Watu Langit Jogja juga lengkap seperti *free* wifi, mushola, tempat meeting, parkir yang luas dan live musik. Watu Langit Jogja coffee and resto berusaha untuk memberi kualitas pelayanan yang baik dan harga yang ditawarkan bervariatif. Para usahawan yang bersaing agar menarik konsumen dengan memberikan kualitas pelayanan dan harga yang ditentukan sesuai target pasar yang ditentukan. Jika hal tersebut diabaikan oleh pemilik maka akan membuat kesenjangan antara keinginan konsumen terhadap kualitas layanan dan harga. Sehingga pemilik harus mengetahui keinginan dan harapan konsumen maka akan menimbulkan kepuasan konsumen.

Kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kinerja pemasaran bagi perusahaan. Berdasarkan pengalaman yang diperoleh pelanggan akan memberi nilai-nilai. Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh konsumen yang muncul saat kinerja jasa suatu perusahaan sesuai dengan harapan

konsumen maka konsumen akan merasa puas dan konsumen akan melakukan pembelian secara berulang-ulang,sebaliknya apabila konsumen merasa tidak sesuai harapan maka konsumen akan kecewa. Maka dari itu pemilik Watu Langit Jogja Coffee and Resto harus memperthatikan masalah tersebut sehingga keinginan dan kebutuhan konsumen terpenuhi. Watu Langit Jogja Coffee and Resto juga dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertimbangkan harga sehingga akan meningkatkan jumlah konsumen yang berkunjung, dan agar usaha berkembang kedepannya.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis akan membuat penelitian berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Watu Langit Jogja *Coffee And Resto***".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan, maka rumusan masalah penelitian ini adalah

1. Apakah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Watu Langit Jogja *Coffee and Resto*?
2. Mana yang lebih berpengaruh antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen?

C. Batasan Masalah

Untuk membatasi penelitian ini agar tidak keluar dari permasalahan dan berdasarkan uraian latar belakang diatas penulisan membatasi masalah

pada membahas pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen di Watu Langit Jogja *Coffee and Resto*.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan kesimpulan dari pengaruhn kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Watu Langit Jogja *Coffee And Resto*.

1. Penelitian untuk mengetahui ada pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Watu Langit Jogja *Coffee and Resto.*
2. Penelitian untuk mengetahui mana yang lebih berpengaruh antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk Watu Langit Jogja *Coffee and Resto*

   Penelitian ini dapat dijadikan evaluasi untuk kualitas pelayanan dan harga di Watu Langit Jogja *Coffee and Resto* dan untuk meningkatkan kualitas yang baik untuk konsumen yang datang.

2. Untuk Mahasiswa

   Untuk membantu mahasiswa yang melakukan penelitian sebagai karya tulis ilmiah.

3. Untuk akademik

Untuk tambahan informasi dan sebagai bahan referensi untuk perpusatakaan dan untuk penelitian selanjutnya.