



**PENGARUH HARGA, ATMOSFER LAYOUT, DAN KUALITAS  
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**  
*(Studi Pada Kafe Kolong Jember)*

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

**OLEH:**

**FADH ALFARIZI**

**NIM. 121 0411 072**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
AGUSTUS, 2016**

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

NAMA : FADH ALFARIZI

NIM : 121.0411.072

PRODI : MANAJEMEN

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: Pengaruh Harga, Atmosfer Layout, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (*Studi Pada Kafe Kolong Jember*) ; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan keberanian isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 01 Agustus 2016

Yang menyatakan,

**FADH ALFARIZI**

**NIM. 121.0411.072**

**SKRIPSI**

**PENGARUH HARGA, ATMOSFER LAYOUT, DAN KUALITAS  
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**  
*(Studi Pada Kafe Kolong Jember)*

**OLEH:**

**FADH ALFARIZI**

**NIM. 121 0411 072**

**PEMBIMBING:**

Dosen Pembimbing Utama : Dra. Retno Endah Supeni, MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Budi Santoso, SE.MM

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Pengaruh Harga, Atmosfer Layout, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (*Studi Pada Kafe Kolong Jember*), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 26 Juli 2016

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

**Seno Sumowo, SE.MM**  
NPK. 01 09 288

Anggota 1,

Anggota 2,

**Dra.Retno Endah Supeni, MM**  
NPK. 95 10 256

**Budi Santoso, SE.MM**  
NPK. 10 03 711

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Program Studi,

**Dr. Arik Susbiyani, M.Si**  
NPK. 01 09 289

**Maheni Ika Sari, SE.MM**  
NIP. 197708112005012001

## MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

~(Q.S. Al- Baqarah : 286)~

“Menuntut ilmu itu wajib atas setiap muslim”

~(HR. Ibnu Majah)~

“ Impian tidak akan menggerakkan seseorang untuk maju, alasan kuat dibalik impian itulah yang menggerakkan”

~Kahlil Gibran~

“ Tidak ada keberhasilan ataupun kegagalan, yang ada hanyalah pengalaman berharga untuk dipetik hikmahnya”

~prinsip UM-Jember~

“Jangan menyerah atas impianmu, impian memberimu tujuan hidup. Ingatlah, sukses bukan kunci kebahagiaan, kebahagiaanlah kunci sukses”

~Kata Bijak~

“Ketika kamu memulai dengan percaya, melangkah dengan keyakinan maka percayalah kamu tidak akan pernah kehilangan harapan”

~Kata Mutiara~

“Kejujuran merupakan kunci utama dari kesuksesan”

~Fadh Alfarizi~

## PERSEMBAHAN



Atas rahmat dan karunia Allah SWT. Dengan rasa tulus dan rendah hati karya tulis ini kupersembahkan kepada:

1. Kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayahnya yang sangat berlimpah serta kesempatan yang diberikannya kepadaku dan dengan segala kemudahan yang diberikannya sehingga saya dapat menyusun skripsi ini dengan baik.
2. Kepada bapak ibuku tercinta (Gunadi dan Siti Azizah) terimakasih atas dukungan dan kasih sayang yang kalian diberikan kepadaku selama ini, terimakasih atas pengorbanan dan Do'anya, tanpa kalian aku bukanlah siapa-siapa. I love you my parent.
3. Buat adikku tersayang (Zaskia Octa Ramadani) semoga menjadi orang sukses, membanggakan kedua orang tua dan semoga kita selalu dalam lindungan-Nya. Amin Ya Rabbal Alamin.
4. Buat Some one spesial (Dwi Hanifah) terimakasih atas waktu, dukungan, nasehat, dan kebahagiaan yang kau berikan selama ini.
5. Buat sahabatk (wahyu,edwin,koko,dio,bagus,anang,irul,dayat) terimakasih atas canda tawanya, dan sudah menjadi sahabat terbaikku selama ini. semoga kita bisa menjadi sahabat selamanya, Amin.
6. Teman-teman kosan Riau gang 1001 terimakasih atas kebersamaan yang indah selama ini.
7. Terimakasih kepada bapak budi dan ibu retno selaku dosen pembimbing yang tak sekedar membimbing, tetapi juga memberikan motivasi yang besar sehingga karya ini selesai dengan baik.  
membantu dan memberikan wadah kepada saya untuk berproses.
8. Semua teman-temanku angkatan 2012, terimakasih atas dukungan dan semangatnya, semoga kita menjadi orang SUKSES.
9. Almamater yang aku banggakan Universitas Muhammadiyah Jember

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT. Yang telah memberikan kenikmatan diantaranya nikmat Iman, nikmat Islam, nikmat sempat, dan nikmat sehat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ Pengaruh Harga, Atmosfer Layout, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen ( *Studi Pada Kafe Kolong Jember* ) “

Sebagai manusia biasa yang tidak luput dari kesalahan, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu dengan segala kerendahan penulis menerima segala masukan baik kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kemajuan penulis dimasa mendatang.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak rasa terimakasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu, atas bimbingan, dan motivasinya yang sangat berguna dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Ir. Muhammad Hazmi, D.E.S.S. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Dr. Arik Susbiyani, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Maheni Ika Sari, SE, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Dra. Retno Endah Supeni, MM, Budi Santoso, SE.MM dan Seno Sumowo, SE.MM selaku dosen pembimbing dan dosen penguji yang telah berkenan meluangkan waktu, memberikan pengarahan, dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember beserta staff pengajaran yang banyak membantu dalam terselesainya skripsi ini.

6. Semua responden atau konsumen Kafe Kolong Jember yang meluangkan waktunya untuk membantu kelengkapan data skripsi ini dan terimakasih atas dukungannya.
7. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Atas amal baik yang telah diberikan kepada penulis, semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dan semoga rahmat serta hidayah-Nya diberikan kepada kita semua. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini sangat sederhana dan jauh dari kesempurnaan dalam penyajiannya, untuk itu saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga penulisan skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Jember, 01 Agustus 2016

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Kegunaan Penelitian .....	10
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1 Tinjauan Teori.....	11
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	11
2.1.2 Pemasaran .....	13
2.1.3 Konsep Pemasaran .....	13
2.1.4 Bauran Pemasaran.....	15
2.1.5 Harga.....	17
2.1.5.1 Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Harga .....	17
2.1.5.2 Tujuan Penetapan Harga .....	18
2.1.5.3 Indikator Harga.....	20

2.1.5.4 Hubungan Antara Harga Dengan Kepuasan Konsumen.....	20
2.1.6 Atmosfer Layout ( Tata Letak) .....	21
2.1.6.1 Macam-Macam Atmosfer Layout .....	21
2.1.6.2 Penentuan Atmosfer Layout .....	23
2.1.6.3 Indikator Atmosfer Layout .....	23
2.1.6.4 Hubungan Antara Atmosfer Layout Dengan Kepuasan Konsumen .....	23
2.1.7 Kualitas Layanan .....	24
2.1.7.1 Karakteristik Pelayanan.....	25
2.1.7.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	2
2.1.7.3 Hubungan Antara Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Konsumen .....	28
2.1.8 Kepuasan Konsumen .....	28
2.1.8.1 Program Kepuasan Konsumen .....	29
2.1.8.2 Metode Pengukur Kepuasan Konsumen .....	31
2.1.8.3 Manfaat Kepuasan Konsumen.....	33
2.1.8.4 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	33
2.1.8.5 Indikator Kepuasan Konsumen .....	34
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	35
2.3 Kerangka Konseptual.....	37
2.4 Hipotesis Penelitian .....	38
2.4.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....	38
2.4.2 Pengaruh Atmosfer Layout Terhadap Kepuasan Konsumen.....	39
2.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	39
2.4.4 Pengaruh Harga, Atmosfer Layout, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	40

<b>BAB 3. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>42</b>
3.1 Identifikasi Variabel.....	42
3.1.1 Variabel Independent (Bebas) .....	42
3.1.2 Variabel Dependent (Terikat) .....	42
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	42
3.2.1 Variabel Independent.....	42
3.2.1.1 Harga ( $X_1$ ) .....	43
3.2.1.2 Atmosfer Layout ( $X_2$ ).....	43
3.2.1.3 Kualitas Layanan ( $X_3$ ).....	44
3.2.2 Variabel Dependent .....	44
3.2.2.1 Kepuasan Konsumen (Y).....	45
3.3 Desain Penelitian .....	45
3.4 Jenis Data .....	46
3.4.1 Data Primer .....	46
3.4.2 Data Sekunder.....	46
3.5 Populasi Dan Teknik Pengambilan Sampel.....	47
3.5.1 Populasi Penelitian.....	47
3.5.2 Sampel Penelitian .....	47
3.5.3 Metode Pengambilan Sampel .....	48
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.6.1 Metode Observasi .....	48
3.6.2 Metode Angket (Kuesioner) .....	48
3.6.3 Metode Wawancara .....	49
3.7 Teknik Analisis Data.....	49
3.7.1 Analisis Data Kuantitatif .....	49
3.7.2 Analisis Deskriptif Statistik.....	50
3.7.3 Uji Instrumen .....	50
3.7.3.1 Uji Validitas .....	50
3.7.3.2 Uji Reliabilitas.....	51
3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	51
3.7.5 Uji Asumsi Klasik.....	52

3.7.5.1. Uji Multikolinieritas .....	52
3.7.5.2 Uji Heterokedastisitas.....	52
3.7.5.3 Uji Normalitas .....	53
3.7.6 Uji Hipotesis .....	53
3.7.6.1 Uji t (Parsial) .....	53
3.7.6.2 Uji F (Simultan).....	54
3.7.7 Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ) .....	55
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
4.1 Gambaran Umum Kafe Kolong .....	56
4.1.1 Sejarah Singkat Kafe Kolong Jember .....	56
4.1.2 Struktur Kafe Kolong Jember dan Tugasnya.....	57
4.1.3 Jumlah Tenaga Kerja .....	59
4.1.4 Jam Kerja .....	59
4.1.5 Sistem Upah .....	59
4.1.6 Aspek Produksi .....	60
4.1.6.1 Bahan Baku .....	60
4.1.6.2 Bahan Penolong.....	60
4.1.6.3 Peralata Produksi .....	60
4.1.6.4 Proses Produksi .....	61
4.1.6.5 Jenis Produksi.....	61
4.1.7 Aspek Pemasaran .....	61
4.1.7.1 Daerah Pemasaran .....	61
4.1.7.1 Strategi Pemasaran .....	61
4.2 Jenis Data Untuk Kebutuhan Analisis .....	61
4.2.1 Gambaran Umum Responden .....	61
4.2.2 Deskripsi Karakteristik Responden .....	62
4.2.3 Deskripsi Variabel Penelitian .....	64
4.3 Analisis Data.....	66
4.3.1 Uji Instrumen .....	67
4.3.1.1 Uji Validitas .....	67
4.3.1.2 Uji Reliabilitas.....	68

4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	68
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	69
4.3.3.1 Uji Multikolinieritas .....	70
4.3.3.2 Uji Heterokedastisitas.....	70
4.3.3.3 Uji Normalitas .....	71
4.3.4 Uji Hipotesis .....	73
4.3.4.1 Uji t (Parsial) .....	73
4.3.4.2 Uji F (Simultan).....	74
4.3.5 Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ) .....	75
4.4 Pembahasan.....	76
4.4.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....	76
4.4.2 Pengaruh Atmosfer Layout Terhadap Kepuasan Konsumen.....	77
4.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	78
4.4.4 Pengaruh Harga, Atmosfer Layout, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	79
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>80</b>
5.1 Kesimpulan .....	80
5.2 Saran .....	81
5.2.1 Bagi Pihak Kafe Kolong Jember .....	81
5.2.2 Bagi Pihak Lain .....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>88</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Kafe Di Jember .....	5
Tabel 1.2 Daftar Harga Minuman Beberapa Kafe Di Jember.....	6
Tabel 1.3 Omset Penjualan Kafe Kolong Tahun 2010-2014 .....	7
Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu Dan Sekarang .....	36
Tabel 4.1 Jumlah Tenaga Kerja Di Kafe Kolong.....	59
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Pembelian .....	62
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia.....	63
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	63
Tabel 4.5 Responden Yang Kedapatan Membeli Di Kafe Kolong Jember .....	64
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Harga .....	64
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Atmosfer Layout.....	65
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan .....	65
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen.....	66
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas.....	67
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas .....	68
Tabel 4.12 Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda .....	69
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas .....	70
Tabel 4.14 Hasil Uji t (Parsial) .....	74
Tabel 4.15 Hasil Uji F (Simultan).....	74
Tabel 4.16 Hasil Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ) .....	75

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Pemasaran .....	16
Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	34
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual .....	37
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	58
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	71
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas.....	72

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	88
Lampiran 2 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden .....	91
Lampiran 3 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden .....	96
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas .....	103
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas .....	107
Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, Uji Hipotesis, dan $R^2$ .....	111
Lampiran 7 Tabel Uji t (Parsial) .....	116