



**ANALISIS KUALITAS PRODUK, ATMOSFER TOKO, HARGA DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI CAFE POJOK AMBULU JEMBER**

SKRIPSI

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

Oleh :

**Anang Widiyanto
NIM. 1210411287**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2017**



ANALISIS KUALITAS PRODUK, ATMOSFER TOKO, HARGA DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI CAFE POJOK AMBULU JEMBER

SKRIPSI

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

Oleh :

Anang Widiyanto
NIM. 1210411287

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2017

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anang Widiyanto

NIM : 1210411287

Prodi : Manajemen Ekonomi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **ANALISIS KUALITAS PRODUK, ATMOSFER TOKO, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI CAFE POJOK AMBULU 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 kebenaran isisnya, 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 dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 32 Mei 2017

Yang menyatakan,



Anang Widiyanto

NIM. 1210411287

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PRODUK, ATMOSFER TOKO, HARGA DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI CAFE POJOK AMBULU JEMBER

Oleh :

Anang Widiyanto
NIM. 1210411287

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Nurul Qomariah, MM.



Dosen Pembimbing Pendamping : Budi Santoso SE., M.M

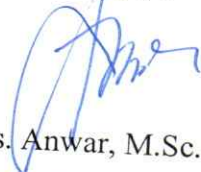


PENGESAHAN

Skripsi berjudul: Analisis Kualitas Produk, Atmosfer Toko, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Cafe Pojok Ambulu Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 31 Mei 2017
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,



Drs. Anwar, M.Sc.
NPK. 85 03 125

Anggota I,



Dr. Nurul Qomariah, MM.
NPK. 06 03 426

Anggota II,



Budi Santoso SE., M.M.
NPK. 15 09 653

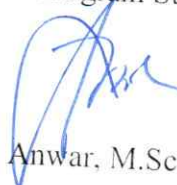
Mengesahkan:

Dekan



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

Ketua Program Studi,



Drs. Anwar, M.Sc.
NPK. 85 03 125

MOTTO

Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai maka (bekerjalah) hingga engkau letih, dan hanya kepada Tuhanmu hendaknya engkau berharap.

(QS. Alam Nasyrh : 6-8)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, yang telah mendoakan dan memberi kasih sayang serta atas pengorbanannya selama ini.
2. Dr. Arik Susbiyani, M.Si. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah memberikan kemudahan dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Drs. Anwar, M.Sc. sebagai Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah membantu dan mempermudah proses pengajuan skripsi.
4. Drs. Anwar, M.Sc. sebagai Dosen Penguji yang telah memberikan saran dan bimbingan kepada peneliti.
5. Kedua dosen pembimbing saya, Ibu Dr. Nurul Qomariah, MM. sebagai Dosen Pembimbing I dan Bapak Budi Santoso SE., M.M sebagai Dosen Pembimbing II yang sudah membimbing saya dengan teliti dan sabar, terimakasih.
6. Teman-teman manajemen FE UMJ yang telah mendukung dan berbagi informasi mengenai skripsi.
7. Semua orang yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi
8. Almamater yang saya banggakan Universitas Muhammdiyah Jember

ABSTRAK

Penelitian mengenai faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen di Cafe Pojok Ambulu, Jember. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas produk, atmosfer toko, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen secara parsial dan simultan. Teori yang digunakan pada penelitian ini kualitas produk, atmosfer toko, harga, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Cafe Pojok Ambulu, Jember. Sampel yang digunakan sebanyak 80 responden, menggunakan teknik *non probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Alat analisis menggunakan regresi linier berganda menggunakan *software* SPSS 21. Hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi kualitas pelayanan, harga dan lokasi lebih kecil dari 0.05, sehingga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05, sehingga secara simultan kualitas produk, atmosfer toko, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Koefisien regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga dan lokasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa bahwa 55.1% kepuasan konsumen di Cafe Pojok Ambulu dipengaruhi oleh kualitas produk, atmosfer toko, harga dan kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya 44.9% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model atau persamaan, seperti fasilitas, promosi dan lain-lain.

Kata kunci: kualitas produk, atmosfer toko, harga, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen

ABSTRACT

Research about factors that influence customer satisfaction at Cafe Pojok Ambulu, Glenmore. The purpose of this research is to analyze the influence of product quality, store atmosphere, price and service quality to the customer satisfaction partial and simultaneous. The theory used in this research is the theory of product quality, store atmosphere, price, service quality and customer satisfaction. This type of research is descriptive quantitative and research design is explanatory. The population in this study are all consumer in the Cafe Pojok Ambulu. The samples used were 80 respondents, using the technique of non-probability sampling with purposive sampling approach. The analysis tool using multiple linear regression with SPSS 21 software. *t*-test results showed significant value of product quality, store atmosphere, price and service quality is smaller than 0.05, so that partially have a significant influence to the customer satisfaction. *F* test results showed the significant value less than 0.05, so that simultaneous product quality, store atmosphere, price and service quality has a significant influence to the customer satisfaction. Regression analysis showed service quality, price and location have a positive influence to the customer satisfaction. Coefficient determination test shows that 55.1% of customer satisfaction at Cafe Pojok Ambulu influenced by product quality, store atmosphere, price and service quality. While the remaining 44.9% is influenced by other variables outside the model or equation, like facilities, promotion and others.

Key words: product quality, store atmosphere, price, service quality and customer satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya persembahkan kepada Allah SWT, karena berkat izin dan ridhonya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Produk, Atmosfer Toko, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Cafe Pojok Ambulu Jember”. Peneliti sadar bahwa laporan ini tidak mungkin terwujud tanpa bantuan dari pihak lain. Oleh karena itu peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah berperan dan berpartisipasi dalam membantu penyelesaian skripsi ini.

Sesuai dengan pribahasa yang berbunyi “tak ada gading yang tak retak”, peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun kesalahan dari pihak pribadi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti, pembaca dan bagi almamater tercinta.

Jember, 32 Mei 2017

Yang menyatakan,

Anang Widianto

NIM. 1210411287

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Tinjauan Teori	8
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	37
2.3 Kerangka Konseptual	38
2.4 Hipotesis Penelitian	38
BAB 3. METODE PENELITIAN	41
3.1 Identifikasi Variabel	41
3.2 Definisi Operasional Variabel	41
3.3 Desain Penelitian	43
3.4 Jenis Data	43
3.5 Teknik Pengambilan Sampel	44
3.5.1 Populasi	44

3.5.2 Sampel	44
3.6 Teknik Pengambilan Sampel	44
3.7 Teknik Pengumpulan Data	45
3.8 Teknik Analisis Data	46
3.8.1 Uji Instrumen Data	46
3.8.2 Analisis Regresi Linier Berganda	46
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	47
3.8.4 Uji Hipotesis	48
3.8.5 Analisis Koefisien Determinasi	49
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	51
4.1. Gambaran Cafe Pojok.....	51
4.2. Gambaran Umum Responden.....	55
4.3. Hasil Analisis Data	62
4.3.1 Uji Instrumen Data	62
4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	64
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	65
4.3.4 Uji Hipotesis	68
4.3.5 Koefisien Determinasi	70
4.4. Pembahasan	70
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1. Kesimpulan.....	74
5.2. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Pengunjung Cafe Pojok Ambulu Tahun 2014-2015	4
Tabel 2.1. Ringkasan Penelitian Terdahulu	37
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	55
Tabel 4.2 Usia Responden	55
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden	56
Tabel 4.4 Frekuensi Responden Terhadap Indikator dari Kualitas Produk	57
Tabel 4.5 Frekuensi Responden Terhadap Indikator dari Atmosfer Toko	58
Tabel 4.6 Frekuensi Responden Terhadap Indikator dari Harga	59
Tabel 4.7 Frekuensi Responden Terhadap Indikator dari Kualitas Pelayanan	60
Tabel 4.8 Frekuensi Responden Terhadap Indikator dari Kepuasan Konsumen	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	62
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	64
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas	66
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	68
Tabel 4.14 Hasil Uji t dan Uji F	68
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Perilaku Konsumen.....	15
Gambar 2.2. Kerangka Konseptual.....	38
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Cafe Pojok Ambulu	52
Gambar 4.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	79
Lampiran 2. Rekapitulasi Data Kuesioner	83
Lampiran 3. Frekuensi Jawaban Responden.....	85
Lampiran 4. Uji Instrumen Data	91
Lampiran 5. Uji Asumsi Klasik & Uji Hipotesis.....	100
Lampiran 6. Penelitian terdahulu.....	104