



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

Dekan,

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

Anggota II,

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

Ketua Program Studi,

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

Mengesahkan:

## **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 Nasyrat : 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 Widiyanto

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
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>51</b>
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
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>74</b>
5.1. Kesimpulan .....	74
5.2. Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>

## 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

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Albertus Ferry Rostya & Yoestini. 2012. Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Waroeng Spesial Sambal Cabang Lampersari Semarang). *Ejournal Universitas Diponegoro Volume 1, Nomor 1, Tahun 2012, Halaman 1-9*
- Alma, Buchari. 2003. *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Assauri, Sofjan. 2009. *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi*. Edisi Pertama. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Berman, Barry and Joel R. Evans. 2007. *Retail Management*. Prentice Hall, New Jersey.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi Keempat. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hair Jr, Joseph F, Rolp E Anderson, Ronald L Tatham and William C Black. 2006. *MultiVariate Data Analysis. Fifth Edition*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Iriyanti, E., Nurul Qomariah dan Akhmad Suharto. 2016. Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Depot Mie Pangsit Jember. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia Vol 2. No. 1*
- Jason. 2008. *The History of Coffee*. Diakses melalui Wikipedia.com pada 8 November 2016
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan Jilid 2. Terjemahan Edisi Millenium. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I dan II, PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, P. & Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran 1*. Edisi keduabelas, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. PT. Indeks, Jakarta.

- Lupiyoadi, Rambat. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Pratek*. PT. Salemba Empat, Jakarta.
- Ma'ruf, Hendri. 2005. *Pemasaran Ritel*. Jakarta: Gramedia Pustaka
- Marsum, A.W. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Edisi IV. Andi, Yogyakarta.
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu: Total Service Management*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Nengsih, Dewi Rohma. 2016. *Pengaruh Suasana Toko, Kualitas Pelayanan Dan Diversifikasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Granny's Nest Cafe and Resto di Bandar Lampung)*. Penelitian tidak dipublikasikan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
- Pratiwi, Dinar Ika. 2010. *Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Flash Unlimited di Semarang*. Hasil Penelitian Tidak Dipublikasikan, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Riyanti. 2013. Pengaruh Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Martabak Kirana Di Kabupaten Sleman. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Yogyakarta*
- Runtunuwu, Johanes G., Sem Oroh dan Rita Taroreh. 2014. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe Dan Resto Cabana Manado. *Jurnal EMBA, Vol.2 No.3 September 2014, Hal. 1803-1813*.
- Schiffman dan Kanuk. 2008. *Perilaku konsumen*. Edisi 7. Jakarta: Indeks
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Swastha, Basu dan Handoko. 2010. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. BPF, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2007. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Andi, Yogyakarta.
- Utami, Christina Widya. 2010. *Manajemen Ritel*. Jakarta: Salemba E