

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN SIBAYAK CAFE DI BERASTAGI**

SKRIPSI



Oleh :

**KRISTIN YULIA BR SURBAKTI
NIM : 177110943**

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2024**

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, SERVICE
QUALITY, PRICE AND FACILITY ON CUSTOMER
SATISFACTION AT SIBAYAK CAFE IN BERASTAGI**

FINAL RESEARCH

By :

KRISTIN YULIA BR SURBAKTI
Student Number: 177110943



**STUDY PROGRAM OF MANAJEMEN
SCHOOL OF BUSINESS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, HARGA
DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SIBAYAK CAFE
DI BERASTAGI
SKRIPSI**

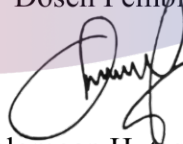
Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Manajemen

Oleh :

**KRISTIN YULIA BR SURBAKTI
NIM. 177110943**

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing



Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**



Suci Pertiwi, S.E., M.Si.

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Kristin Yulia Br Surbakti

NIM : 177110943

Peminatan : Manajemen Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Sibayak Cafe di Berastagi

Tempat Penelitian : Sibayak Cafe di Berastagi

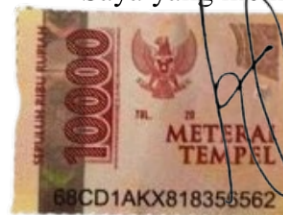
Alamat Tempat Penelitian : Jl. Veteran-Berastagi, Tambak Lau Mulgap 1, Kec. Berastagi, Kabupaten Karo, Sumatera Utara

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar.** Bila dikemudian hari memang terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakan (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan, yakni **Pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel dan buku.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Saya yang membuat pernyataan,



Kristin Yulia Br Surbakti

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Sibayak Cafe di Berastagi. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 97 responden. Penelitian ini menggunakan metode teknik pengambilan sampel *non probability* sampling dengan pendekatan *Accidental Sampling*, dan jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 97 responden, metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS 21. Pengujian secara parsial (Uji t) menunjukkan bahwa variabel kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan Konsumen Sibayak Cafe di Berastagi. Selanjutnya hasil secara simultan (UjiF) yang menunjukkan bahwa keempat Variabel Independen (Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Harga dan Fasilitas berpengaruh terhadap variabel dependen (Kepuasan Konsumen). *Adjusted r square* menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Harga dan Fasilitas dapat menunjukkan bahwa terdapat Kepuasan Konsumen adalah sebesar 96,9 % sedangkan sisanya yaitu 3,1 % dipengaruhi oleh variabel-variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas, Kepuasan Konsumen*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of product quality, service quality, price and facilities on consumer satisfaction at Sibayak Cafe in Berastagi. The number of samples in this research was 97 respondents. This research uses a non-probability sampling technique with an Accidental Sampling approach, and the number of samples in this research is 97 respondents. The data analysis method used in this research is multiple linear regression using the SPSS 21 program. Partial testing (t test) shows that the variables product quality, service quality, price and facilities influence customer satisfaction at Sibayak Cafe in Berastagi. Furthermore, the simultaneous results (F Test) show that the four Independent Variables (Product Quality, Service Quality, Price and Facilities) have an influence on the dependent variable (Consumer Satisfaction). Adjusted r square shows that the variables Product Quality, Price Service Quality and Facilities can show that there is Satisfaction Consumers are 96.9% while the remaining 3.1% is influenced by variables not examined in this research.

Keyword : *Product Quality, Service Quality, Price, Customer Satisfaction.*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis Panjatkan Kepada Tuhan Yang Esa, karena berkat dan kemurahannya dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul “ Penagruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Sibayak Cafe di Berastagi”. Penulisan ini dilakuakn untuk melengkapi persyaratan guna untuk mendapatkan gelar sarjana Strata Satu Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini saya dengan segala kerendahan hati mengucapkan terimakasih kepada :

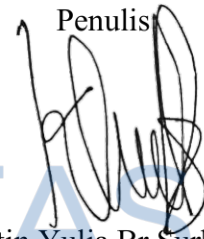
1. Bapak Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan segala waktu, tenaga, bimbingan dan arahan serta motivasi yang sangat berharga baik itu didalam menempuh studi maupun selama penyusunan skripsi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Naca Perangi-Angin S.M., M.Si., selaku dosen pendamping dan selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan yang telah meluangkan waktu, saran motivasi, bimbingan serta pengarahan skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Bapak Hardy,S. Kom., M,Sc., Ph.D. Selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan
4. Ibu Agustina, S.Kom., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Mikroslik Medan.
5. Ibu Suci Pertiwi, S.E., M.Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan dan selaku dosen wali yang sangat inspiratif yang telah memberi waktu, saran, bimbingan serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak dan ibu Dosen Universitas Mikroskil Medan yang telah memberi ilmu pengetahuan kepada penulis

7. Bapak Dixon Pelawi dan Keluarga serta seluruh Karyawan Sibayak Cafe di Berastagi yang telah memberikan saya izin dan mengambil data yang dibutuhkan oleh penulis dalam melakukan penelitian ini.
8. Orangtua, saudara dan teman yang memberi dukungan serta bantuan doa kepada penulis.
9. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan, serta pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dan mendukung dalam penyelesaian skripsi ini

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, Februari 2024

Penulis



Kristin Yulia Br Surbakti

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACK	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Ruang Lingkup	9
1.4. Tujuan Penelitian.....	9
1.5. Manfaat Penelitian.....	10
1.6. Originalitas	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Landasan Teori	11
2.1.1. Pengertian Pemasaran.....	11
2.1.1.1. Segmentasi Pasar.....	12
2.1.1.2. Strategi Pemasaran.....	13
2.1.2. Kepuasan Konsumen	13
2.1.2.1. pengertian Kepuasan Konsumen.....	13
2.1.2.2. Manfaat Kepuasan Konsumen	14
2.1.2.3. Ciri-Ciri Konsumen Merasa Puas	15
2.1.2.4 Strategi Kepuasan Konsumen	16
2.1.2.5. Metode Mengukur kepuasan Konsumen	17
2.1.2.6. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	18
2.1.2.7. Indikator Kepuasan Konsumen	19

2.1.3. Kualitas Produk	20
2.1.3.1. Pengertian Kualitas Produk	20
2.1.3.2. Tingkatan Produk.....	21
2.1.3.4. Indikator Kualitas Produk.....	22
2.1.4. Kualitas Pelayanan	22
2.1.4.1. Pengertian Kualitas	22
2.1.4.2. Pengertian Pelayanan.....	23
2.1.4.3. Unsur-Unsur Pelayanan	24
2.1.4.4. Langkah-langkah Pelayanan.....	25
2.1.4.6. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	26
2.1.4.7. Indikator Kualitas Pelayanan.....	26
2.1.5. Harga	27
2.1.5.1. Pengertian Harga.....	27
2.1.5.2. Tujuan Penetapan Harga	28
2.1.5.3. Metode Penetapan Harga	30
2.1.5.4. Indikator Penetapan Harga	30
2.1.6 Fasilitas.....	31
2.1.6.1 Pengertian Fasilitas	31
2.1.6.3. Indikator – indikator Fasilitas	32
2.2. Review Penelitian Terdahulu	33
2.3. Karangka Konseptual	36
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	38
2.4.1. Pengaruh Variabel Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Sibayak Cafe Di Bearstagi.....	38
2.4.2. Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Sibayak di Berastagi.....	39
2.4.3. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Sibayak di Beratagi	39
2.4.4. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kopusan Konsumen Sibayak Cafe Di Berasatagi.....	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	42
3.1. Jenis Penelitian	42
3.2. Objek Penelitian	42

3.3. Populasi dan Sampel	42
3.3.1. Populasi	42
3.3.2. Sampel	42
3.4. Metode Pengumpulan Data	43
Dalam penelitian ini peneliti menggunakan 2 teknik yaitu data primer dan data sekunder.	43
3.4.1. Data Primer	43
1. Observasi.....	44
2. Wawancara	44
3. Kuesioner	44
3.4.2 Data Sekunder.....	45
3.5. Definisi Operasional Variabel	45
3.5.1. Variabel Independen (Bebas)	45
3.5.2. Variabel Dependen (Terikat).....	46
3.6. Metode Analisis Data	47
3.6.1. Analisis Statistik Deskriptif.....	47
3.6.2. Pengujian Kualitas Data	47
3.6.2.1. Uji Validitas.....	47
3.6.2.2 Uji Reabilitas	48
3.6.3 Pengujian Asumsi Klasik	48
3.6.3.1. Uji Multikolinearitas	48
3.6.3.2. Uji Normalitas	48
3.6.3.3. Uji Heteroskedasitas.....	49
3.6.4. Analisis Regresi Linear berganda	50
3.6.5. Uji Hipotesis.....	51
3.6.5.1 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	51
3.6.5.2. Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	51
3.6.5.3. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1. Hasil Penelitian.....	53
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	53
4.1.2 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	55

4.1.3 Gambaran umum Responden (Demografi)	55
4.1.4. Hasil Uji Statistik Deskriptif	57
4.1.5. Hasil Uji Kualitas Data.....	61
4.1.6. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	67
4.1.7. Analisis Regresi Linear Berganda.....	73
4.1.8. Hasil Uji Hipotesis.....	74
4.1.9. Uji Koefisien Determinasi (R²).....	76
4.2. Pembahasan	76
4.2.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	76
4.2.2 Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen...	77
4.2.3. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	79
4.2.4. Pengaruh Variabel Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen.....	79
4.2.5. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen.	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	82
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	129

UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Prasurvey Kualitas Pelayanan.....	3
Tabel 1.2 Data Prasurvey Kualitas Produk.....	4
Tabel 1.3 Daftar Menu Makanan Yang Sama Sibayak Cafe di Berastagi Dengan Family Baru Cafe.....	5
Tabel 1.4 Data Prasurvey Harga	6
Tabel 1.5 Data Prasurvey Fasilitas	8
Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3.1 Skala Pengukuran Likert.....	45
Tabel 3.2 Defenisi Operasional Variabel	46
Tabel 4.1 Tingkat Pengisian Kuisioner	55
Tabel 4.2 Karakteristik Responden	55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	56
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk	57
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan ..	58
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga	59
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Fasilitas	60
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen.....	61
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	62
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	63
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Harga	63
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Fasilitas	64

Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	64
Tabel 4. 15 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk	65
Tabel 4. 16 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	66
Tabel 4. 17 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga	66
Tabel 4. 18 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas	67
Tabel 4. 19 Hasil uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen	67
Tabel 4. 20 Uji Multikolinieritas	68
Tabel 4. 21 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	70
Tabel 4. 22 Hasil Uji Glejser	72
Tabel 4. 23 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	73
Tabel 4. 24 Hasil Uji Parsial (Uji-t)	74
Tabel 4. 25 Hasil Uji F (Uji Simultan)	75
Tabel 4. 26 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	76

UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Karangka Konseptual	38
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Sibayak Cafe di Berastagi	54
Gambar 4. 2 Grafik Histogram Uji Normalitas.....	69
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas Normal P-P Plot	70
Gambar 4. 4 Hasil Scatterplot Uji Heteroskedastisitas	72



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	87
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk	93
Lampiran 3 Distribusi Statistik Deskriptif.....	106
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas	108
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	112
Lampiran 6 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	115
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis	116
Lampiran 8 Tabel Distribusi Penelitian	117



UNIVERSITAS
MIKROSKIL