

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, SUASANA, KUALITAS
PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN BISTRONOMIX MEDAN**

SKRIPSI

Oleh :

**DITHA PRILIA
Nim : 15.711.1791**



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MIKROSKIL
MEDAN
2019**

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, ATMOSPHERE,
SERVICE QUALITY AND PRICE TOWARD THE
CUSTOMER SATISFACTION
BISTRONOMIX MEDAN**

FINAL RESEARCH

By :

DITHA PRILIA

Student Number : 15.711.1791



STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

MIKROSKIL

MEDAN

2019

LEMBARAN PENGESAHAN

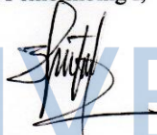
**PENGARUH KUALITAS PRODUK, SUASANA, KUALITAS
PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN BISTRONOMIX MEDAN**

SKRIPSI

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

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,



(Ir. Mbayak Ginting S.kom., M.M.)

Dosen Pembimbing II,

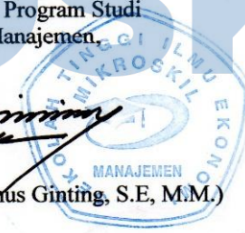


M. Umar Maya Putra, S.E., M.Si.

Medan, 09 Agustus 2019
Diketahui dan Disahkan Oleh :
Ketua Program Studi
Manajemen



(Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M.)



LEMBAR PERNYATAAN

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

Nama : Ditha Prilia

NIM : 157111791

Peminatan : Manajemen Bisnis

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

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Produk, Suasana, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Bistronomix Medan

Tempat Penelitian : STMIK – STIE Mikroskil Medan

Alamat Tempat Penelitian : Jl. Perintis Kemerdekaan no. 3K-M

No. Telp Tempat Penelitian : (061) 4561662

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar.** Bila kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STIE 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 STIE 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, STIE Mikroskil Medan berhak menyimpan , mengalihmedia/formatkan, mengelola 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 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,

Medan, 09 Agustus 2019
Saya yang membuat pernyataan,



Ditha Prilia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, suasana, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Bistronomix Medan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini menggunakan rumus unknown population. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode accidental sampling dengan jumlah 96 responden. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara kuisioner dan studi kepustakaan. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil pengujian dalam penelitian menunjukkan secara simultan variabel Kualitas Produk, Suasana, Kualitas Pelayanan dan Harga secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial Kualitas produk dan Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan, variabel Suasana dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Nilai *Adjusted R².Square* yang diperoleh sebesar 54,3% dan sisanya 46,6% dipengaruhi oleh faktor – faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : *Kualitas Produk, Suasana, Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of product quality, atmosphere, service quality and price on customer satisfaction in Bistronomix Medan. The type used in this research is descriptive quantitative research. The population in this research used the method unknown populatin. The sampling technique uses mariden aaccidental sampling with a of 96 respondens.The method of data collection was done by questionnaire and literature study. The analysis technique used is multiple linear regressions. Based on the result of testing in this research shows that simultaneously Quality Product, Atmosphere, Service Quality and Price influence the Customer Satisfaction. Partially Product Quality and Price affect positvely and significant impact on Customer Satisfaction, while Atmosphere and Service Quality has no cover for Customer Satisfaction. The Adjusted R^2 .Square value obtained is 54,3% and the remaining 46,6% is influenced by other variable which are not observed in this research.

Keywords : *Product Quality, Atmosphere, Service Quality, Price, Customer Satisfaction*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan kasih setianya saya dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Suasana, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Bistronomix Medan” yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi manajemen STIE 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 Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M. selaku Dosen pembimbing I dan selaku Ketua STIE Mikroskil yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan yang berharga sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak M. Umar Maya Putra S.E., M.Si. selaku Dosen pembimbing II yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan yang berharga sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M. Ketua Program Studi Manajemen
4. Bapak Djoni, S.Kom., M.T.I. Selaku Wakil ketua II STMIK-STIE Mikroskil Medan.
5. Bapak Saliman, S.T. Selaku Wakil ketua III STMIK-STIE Mikroskil Medan.
6. Ibu Maggee Senata, S.E., M.Si Selaku Sekretaris Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.
7. Ibu Hanny Siagian, S.E., M.Si., selaku dosen wali yang selalu memberikan motivasi dan dukungan.
8. Dosen STIE-Mikroskil yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
9. Seluruh pelanggan Bistronomix atau responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan.

10. Kepada Orang tua saya Ibu Erny Milyanti beserta seluruh keluarga yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dan dukungan yang tak terhingga.
11. Sahabat – sahabat penulis, Widya Purnamasari, Agustinus, Rudy Handoko, Kevin Lorent, serta seluruh keluarga besar Manajemen Bisnis Mikroskil 2015-2019 yang telah memberi motivasi dan semangat.
12. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masing 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, 09 Agustus 2019

Penulis,

UNIVERSITAS Ditha Prilia
MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Originalitas	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran	8
2.1.2 Bauran Promosi	9
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	11
2.1.4 Kualitas Produk	16
2.1.5 Suasana	19
2.1.6 Kualitas Pelayanan	22
2.1.7 Harga	26
2.2 Review Peneliti Terdahulu	31
2.3 Kerangka Konseptual	35
2.4 Pengembangan Hipotesis	35

2.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	35
2.4.2 Pengaruh Suasana Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	36
2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	36
2.4.4 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 Jenis Penelitian.....	38
3.2 Objek Penelitian	38
3.3 Populasi dan Sampel	38
3.4 Metode Pengumpulan Data	39
3.4.1 Kuesioner.....	39
3.4.2 Wawancara.....	40
3.4.3 Dokumentasi.....	40
3.4.4 Studi Pustaka.....	40
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	40
3.6 Metode Analisis Data	42
3.6.1 Analisis Statistika Deskriptif	42
3.6.2 Uji Kualitas Data	42
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	43
3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda	45
3.6.5 Uji Hipotesis	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Hasil Penelitian.....	48
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	48
4.1.2 Pengiriman dan Pengembalian Kuisioner.....	54
4.1.3 Gambaran Umum Responden(Demografi).....	55
4.1.4 Hasil Statistik Deskriptif.....	56
4.1.5 Hasil Uji Kualitas Data	60
4.1.6 Hasil Uji Asumsi Klasik	65
4.1.7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	72

4.1.8 Hasil Uji Hipotesis.....	73
4.2 Pembahasan	76
4.2.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	76
4.2.2 Pengaruh Suasana Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	76
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	77
4.2.4 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	78
4.2.5 Pengaruh Kualitas Produk, Suasana, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap kepuasan pelanggan	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82
Lampiran	87
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	128

UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Jumlah Kafe di Kota Medan	15
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	48
Gambar 4. 1 Logo Bistronomix	62
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi pada Bistronomix Cafe Medan	63
Gambar 4. 3 Hasil Grafik Histogram Uji Normalitas	77
Gambar 4. 4 Hasil Uji Normalitas Normal P-P Plot	78
Gambar 4. 5 Hasil Uji Normalitas scatterplot	81



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kafe di Kota Medan	15
Tabel 1.2 Perbandingan Harga Kafe	19
Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu	47
Tabel 3.1 Skala Pengukuran <i>Interval</i>	53
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	55
Tabel 4.1 Rincian Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	54
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Pelanggan Bistronomix	55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk	56
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Suasana	57
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	58
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga	59
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas	61
Tabel 4.11 Hasil Uji Reabilitas Kualitas Produk	63
Tabel 4.12 Hasil Uji Reabilitas Suasana	63
Tabel 4.13 Hasil Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan	64
Tabel 4.14 Hasil Uji Reabilitas Harga	64
Tabel 4.15 Hasil Uji Reabilitas Kepuasan Pelanggan	65
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	68
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas	69
Tabel 4.18 Hasil Uji Glejser	71
Tabel 4.19 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	72
Tabel 4.20 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Simultan (Uji F)	73
Tabel 4.21 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Parsial (Uji t)	74
Tabel 4.22 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	99
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden.....	105
Lampiran 3 Uji Statistik Deskriptif.....	120
Lampiran 4 Hasil Pengolahan Data SPSS.....	123
Lampiran 5 Tabel Distribusi T dan R (Probabilitas = 0.05)	136
Lampiran 6 Tabel Distribusi F	138

