

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CAFE C12 COFFEE AND RIDE
DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Manajemen



OLEH:

SYARIF HIDAYATULLAH

19420011

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2022

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Nama : Syarif Hidayatullah

NPM : 19420011

Alamat : Pasar Lama

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **"PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CAFE C12 COFFEE AND RIDE DI KOTA SURABAYA"** Bukan merupakan plagiasi atau saduran dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 2 Januari 2023

Yang membuat pernyataan



Syarif hidayatullah
19420011

SKRIPSI
PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CAFE C12 COFFEE
AND RIDE DI KOTA SURABAYA

DIAJUKAN OLEH:
SYARIF HIDAYATULLAH

NPM: 19420011

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



Wiwik Herawati, SE, MM

Tanggal: 17-1-2023

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Kristiningsih, SE., M.Si

Tanggal: 1-2-2023

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN CAFE C12 DI KOTA SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

SYARIF HIDAYATULLAH

19420011

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



Wiwik Herawati, SE, MM

Anggota Dewan Penguji



Maqbula Arochaman SE, M, AK



Dr. Kristiningsih, SE, M.Si

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar sarjana manajemen
Tanggal,.....2023



Dr. Kristiningsih, SE, M.Si
Ketua Program Studi

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Harga, Promosi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe C12 Coffee And Ride Di Kota Surabaya”**. Penyusunan skripsi ini di buat dan disusun untuk memenuhi suatu syarat penyelesaian program pendidikan satu jurusan manajemen di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Dalam penelitian yang dilakukan ini, peneliti telah mendapatkan banyak bantuan dari banyak pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga pada kesempatan ini peneliti menyampaikan banyak puji syukur dan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, dan saya hormati :

1. Bapak Prof.DR. H Widodo Ario K. Sp., THT – KL, selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec Gimanto Gunawan MM., M.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dr Kristiningsih S.E., M.Si .selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Bapak Drs. Ec. Redy Eko Hari Suprpto, MM selaku Dosen Wali yang telah banyak membantu saya memberikan arahan dan nasihat dari awal perkuliahan.
5. Ibu WiwikHerawati, SE,MM selaku Dosen Pembimbing yang sudah meluangkan waktunya untuk membantu dan memberikan arahan bimbingan dalam penyelesaian skripsi saya.

6. Kepada Orangtua dan Adek saya tercinta Abah Taneng, Mama Herlina dan adek ilham atas doa dan dukungannya tanpa henti sehingga saya mampu menyelesaikan kuliah dan skripsi ini dengan sebaik baiknya.
7. Kepada Pacar saya Nora Shania Ezzana yang telah membantu saya dalam mengerjakan skripsi penulis serta memberikan semangat sampai terselesaikannya skripsi ini.
8. Kepada Ka Rois dan Ka Tita yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melanjutkan di perguruan tinggi ini hingga bisa menyelesaikannya dengan baik.
9. Kepada Keluarga besar Surabaya yaitu Rayyan,Rijal,Aldi,Kader,Halimah,Sonia,Wahyu,Mario,Farros,Raline,Rayane, Radine,Zevy yang telah menyemangati dalam mengerjakan skripsi ini.
10. Kepada Seluruh pihak yang tidak bisa di sebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan dukungan pada penyelesaian skripsi saya .Dalam penulisan skripsi ini peneliti mengakui bahwa tidak lepas dari kekurangan untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran agar dapat memberikan kemajuan dan kebaikan bersama terlebihnya bagi peneliti. Akhir kata semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat dan inspirasi bagi pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 08 Januari 2022

Peneliti

ABSTRAK

Penelitian kali ini ditujukan untuk mencari informasi terkait pengaruh dari kualitas layanan, harga, serta promosi pada kepuasan yang diperoleh konsumen *cafe C12 coffee and ride* di kota Surabaya. Penelitian ini memakai sumber data yaitu primer. Pengumpulan data primer dilakukan dengan membagikan kuesioner. Pengumpulan data berdasarkan 100 orang responden beserta teknik pengambilan dari sampel tersebut memakai metode *purposive sampling*, serta menggunakan SPSS 23 sebagai pengolahan data nya. Hasil dari penelitian tersebut bahwasanya harga sangat mempunyai peran dalam menentukan tingkat kepuasan pada konsumen di Cafe C12 Coffee and Ride di Kota Surabaya, Kualitas dari suatu Layanan mempunyai dampak cukup signifikan serta positif pada Kepuasan Konsumen pada kepuasan seorang konsumen di Cafe C12 Coffee and Ride di Kota Surabaya. Sedangkan, Promosi tidak memiliki pengaruh cukup tinggi pada tingkat Kepuasan masing-masing Konsumen di Cafe C12 Coffee and Ride di Kota Surabaya.

Kata kunci: Pengaruh Harga, Kualitas Layanan, Promosi dan Kepuasan dari Konsumen

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of price, promotion, and service quality on customer satisfaction at the C12 coffee and ride cafe in the city of Surabaya. The data used in this research use primary data sources. Primary data was collected by distributing questionnaires. Data were collected from 100 respondents and the sampling technique used the purposive sampling method, then processed using SPSS 23 software. The results showed that price had a significant and positive effect on customer satisfaction at Cafe C12 Coffee and Ride in Surabaya City, Service Quality had a significant and positive effect on Consumer Satisfaction at Cafe C12 Coffee and Ride in the City of Surabaya. Meanwhile, promotion has no significant effect on consumer satisfaction at Cafe C12 Coffee and Ride in the city of Surabaya.

Keywords: Effect of Price, Promotion, Service Quality and Consumer Satisfaction

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	1
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan	4
BAB II	6
TELAAH PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Pemasaran	6
2.1.2 Harga	7
2.1.3 Promosi	8
2.1.4 Kualitas Layanan	9
2.1.5 Kepuasan Konsumen	11
2.2 Penelitian Sebelumnya	12
2.3 Hipotesis.....	14
2.4 Model Analisis	14
BAB III.....	16
METODE PENELITIAN	16
3.1 Pendekatan Penelitian	16
3.2 Populasi dan Sampel	16

3.2.1	Populasi	16
3.2.2	Sampel.....	17
3.3	Identifikasi Variabel	17
3.4	Definisi Operasional Variabel	18
3.5	Jenis dan Sumber Data	21
3.6	Prosedur dan Pengumpulan Data.....	21
3.7	Teknik Analisa	22
3.7.1	Uji Validitas	22
3.7.2	Uji Reliabilitas	23
3.7.3	Uji Hipotesis	23
3.7.4	Analisis Linear Berganda	25
BAB IV	26
HASIL DAN PEMBAHASAN	26
4.1	Gambaran Umum	26
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	26
4.1.2	Gambaran Umum Subjek Penelitian	26
4.2	Analisis Data	29
4.2.1	Analisis Deskriptif	29
4.2.2	Uji Validitas	31
4.3	Pembahasan	38
4.3.1	Pengaruh Harga (X1) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	38
4.3.2	Pengaruh Promosi (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	39
4.3.3	Pengaruh Kualitas Layanan (X3) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	40
BAB V PENUTUP	41
5.1	Kesimpulan	41
5.2	Keterbatasan Penelitian	41
5.3	Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Analisis	15
---------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1 Interval Pernyataan	21
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	28
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	28
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Variabel Harga	29
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Variabel Promosi	29
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan.....	30
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen	31
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	31
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi	32
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan	32
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	33
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	33
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Berganda	34
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	35
Tabel 4.15 Hasil Uji F	36
Tabel 4.16 Hasil Uji t	37