ANALISIS PENGARUH KUALITAS KEBERSIHAN MAKANAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN PROMOSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN COFFEE SHOP DI SOLO

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

GLADIA AFFIA

B100140458

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2018

PERSETUJUAN SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS KEBERSIHAN MAKANAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN PROMOSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN COFFEE SHOP DI SOLO

SKRIPSI

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

GLADIA AFFIA
B100140458

Telah disetujui oleh konsultan untuk dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disetujui,
Pembimbing

Ihwan Susila, SE, M. Si, P.hD

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

ANALISIS PENGARUH KUALITAS KEBERSIHAN MAKANAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN PROMOSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN COFFEE SHOP DI SOLO

Yang ditulis dan disusun oleh :

Gladia Affia

B100140458

Penandatangan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 6 Agustus 2018

Pembimbing Utama

(Ihwan Susila, SE, M. Si, P.hD)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta

(Dr. Syamsudin, SE., M.Si)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
Jl. A Yani Tromol Pos 1, Pabelan Kartasura 57102 Ph.: (0271) 717417 Eks.211 Surakarta

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: **GLADIA AFFIA**
NIRM	: **14.6.106.02016.500458**
Jurusan	: **MANAJEMEN**
Judul Skripsi	: **ANALISIS PENGARUH KUALITAS KEBERSIHAN MAKANAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN PROMOSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN COFFEE SHOP DI SOLO**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 6 Agustus 2018
Yang Membuat Pernyataan,

(Gladia Affia)

MOTTO

“ Hiduplah seperti tanaman padi yang semakin berisi semakin menundukkan diri“

Gladia A

“Barangsiapa bertawakkal pada Allah, maka Allah akan memberikan kecukupan padanya, sesungguhnya Allah lah yang akan melaksanakan urusan (yang dikehendaki)-Nya”.

(QS. Ath-Thalaq: 3)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan“

(QS.Asy Syarh: 5)

PERSEMBAHAN

Seraya memanjatkan puji syukur kepaada Allah SWT, Karya sederhana ini penulis persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua tercinta ibu dan bapak yang telah memberikan kasih sayang yang tiada terhingga dan selalu mendoakan dalam segala hal untuk memperoleh yang terbaik.
2. Untuk Alm.Ganang Samudra kakak saya tercinta terimakasih sudah memberikan kasih sayang dan pembelajaran hidup.
3. Untuk Marcellino Putu Mahendra, yang selalu memberikan semangat dan dukungannya serta selalu ada di setiap saat. Terimakasih telah ada untuk saya dan memberi warna dalam hidup saya.
4. Adik perempuan ku Angellino Putri Caniggia serta seluruh keluarga yang selalu memberikan bantuan dan dukungan serta kasih sayang juga doanya.
5. Keluarga besar Jayengsari, dan Bapak Ino selalu menjadi motivasi.
6. Untuk teman dekat Ridwan Eka Kurniawan, Erla Pibo, Safrilla Cilak, Yoga Dw, Norma Via, Meisy Putri yang selalu memberikan semangat, bantuan dan selalu memberikan kebahagiaan hingga terselesaikannya karya sederhana ini.
7. Teman-teman dari awal kuliah sampai sekarang yang selalu membantu dan memberikan semangat serta motivasi Intan, Tasya, Wulan, Cindy, mas Adi, Adit, Bayu, Prass serta masih banyak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini meliputi 1) Menguji pengaruh kualitas kebersihan makanan coffee shop di Solo terhadap kepuasan konsumen. 2) Menguji pengaruh kualitas pelayanan coffee shop di Solo terhadap kepuasan konsumen. 3) Menguji pengaruh promosi harga coffee shop di Solo terhadap kepuasan konsumen. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen yang sudah pernah datang dan melakukan pembelian pada coffe shop yang ada di Solo dan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposice sampling* sedangkan sampel dalam penelitian ini sebanyak 107 responden. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel kualitas kebersihan makanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel promosi harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji F diketahui bahwa nilai signifikan hitung sebesar 0,000, hal ini berarti variabel kualitas kebersihan makanan, kualitas pelayanan dan promosi harga mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan konsumen. Dengan demikian hasil dapat dikatakan *goodness of fit*.

Kata Kunci : Kualitas Kebersihan Makanan, Kualitas Pelayanan, Promosi Harga dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

The purpose of this study includes 1) Testing the integrity of coffee shop food in Solo towards consumer satisfaction. 2) Testing affects the quality of the coffee shop in Solo towards customer satisfaction. 3) Test the promotion price of coffee shop in Solo on customer satisfaction. The population in this study were consumers who had done and made purchases at a shop in Solo and the sampling technique used was purposive sampling, while the sample in this study amounted to 107 respondents. The results of this study prove that the variable quality of food hygiene has a significant influence on customer satisfaction. Service quality variables have a significant influence on customer satisfaction. Price promotion variables have a significant difference to customer satisfaction. The result of F test shows that the significant count is 0,000, the things that are meaningful are the variables of food quality, service quality and promotion. Thus the results can be in the form of fit.

Keywords: Food Hygiene Quality, Service Quality, Price Promotion and Consumer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Assalamuallaikum. wr. Wb

Puja dan puji syukur penulis panjatkan atas kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya. Sholawat serta salam yang tercurahkan kepada junjungan nabi besar Muhammad SAW. Berkat rahmat Allah SWT penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "**ANALASIS PENGARUH KUALITAS KEBERSIHAN MAKANAN KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN COFFEE SHOP DI SOLO",** sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammdiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Syamsudin, M.M selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, SE. M.Si, Ph.D selaku ketua jurusan manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Ihwan Susila, SE, M.Si, P.hD selaku pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya jurusan manajemen yang telah memberikan ilmu kepada mahasiswa.
6. Kedua orang tua dan keluarga besar yang selalu memberikan dukungan spiritual, moril maupun materi, nasehat dan tidak bosan untuk selalu mendoakan untuk mencapai kesuksesan.
7. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan baik dari penulisan maupun penyajian. Untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat berguna bagi penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi awal kesuksesan penulis di masa depan. Amin.

DAFTAR ISI

		Halaman
HALAMAN JUDUL		i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI		ii
HALAMAN PENGESAHAN		iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI		iv
HALAMAN MOTTO		v
HALAMAN PERSEMBAHAN		vi
ABSTRAK		vii
ABSTRACT		viii
KATA PENGANTAR		ix
DAFTAR ISI		xi
DAFTAR TABEL		xiv
DAFTAR GAMBAR		xv
BAB I	PENDAHULUAN	1
	A. Latar Belakang	1
	B. Rumusan Masalah	5
	C. Tujuan Penelitian	5
	D. Manfaat Penelitian	6
	E. Sistematika Penulisan	6
BAB II.	LANDASAN TEORI	8
	A. Tinjauan Teori	8
	1. Pemasaran	8
	2. Kualitas	8

3. Kebersihan Makanan 11
4. Kualitas Pelayanan 15
5. Promosi Harga 16
6. Kepuasan Konsumen 18
B. Penelitian Terdahulu 20
C. Hipotesis 21
D. Kerangka Pemikiran 24
BAB III METODE PENELITIAN 26
A. Jenis Penelitian 26
B. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel 26
C. Sumber Data 29
D. Metode Pengumpulan Data 29
E. Desain Pengambilan Sampel 30
F. Metode Analisis Data 31
1. Uji Instrumen Data 31
a. Uji Validitas 31
b. Uji Reliabilitas 32
2. Uji Ketepatan Model 32
a. Uji F 32
b. Koefisien Determinan (R^2) 33
3. Uji Hipotesis 33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 35
A. Karakteristik Responden 35

B. Analisis Data 38

1. Deskripsi Data Variabel 38

2. Uji Instrumen Data 42

3. Hasil Uji Ketepatan Model 46

4. Uji Hipotesis 47

C. Pembahasan 47

BAB V. PENUTUP 53

A. Kesimpulan 53

B. Keterbatasan Penelitian 53

C. Saran 54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 20

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 35

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur 36

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 36

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Coffee Shop yang sering dikunjungi..... 37

Tabel 4.5 Deskripsi Nilai Mean Variabel Kualitas Kebersihan 39

Tabel 4.6 Deskripsi Nilai Mean Variabel Kualitas Pelayanan 40

Tabel 4.7 Deskripsi Nilai Mean Variabel Promosi Harga..... 41

Tabel 4.8 Deskripsi Nilai Mean Variabel Kepuasan Konsumen..... 42

Tabel 4.9 Hasil KMO and Bartlett's Test..... 43

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas 44

Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas 45

Tabel 4.12 Hasil Uji F 46

Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... 47

Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda 48

Tabel 4.15 Hasil Uji t 49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran 24