

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**(Studi Kasus Pada Café Mr. Toast Cibinong-Bogor)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi**

**Manajemen**

**Univeristas Mercu Buana Jakarta**



**Program Studi Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2017**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rizka Rolanda

NIM : 43114120339

Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa proposal skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya akan mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenakan sanksi pembatalan proposal skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 10 Agustus 2017



NIM : 43114120339

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Rizka Rolanda  
NIM : 43114120339  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan promosi terhadap kepuasan pelanggan Pada Café Mr. Toast.  
Tanggal Lulus Ujian : 8 Agustus 2017

**Disahkan Oleh :**

Pembimbing Skripsi

  
Zulfitri, M.P., MM

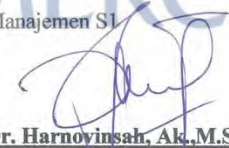
Tanggal : 10-8-2017

Ketua Penguji

  
Anik Herminingsih, Dr., M.Si


Tanggal : 12-8-2017

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Manajemen S1

  
Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA,

Tanggal : 12-8-2017

Ketua Program Studi

  
Dudi Permana, Ph.D

Tanggal : 12/8-2017

## KATA PENGANTAR

Segala Puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Café Mr. Toast Cibinong- Bogor)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Zulfritri, MP., MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermamfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan alhamdulillah atas kekuasaan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerah nya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arissetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak.,M.Si., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Bapak Dudi Permana, ST, MM, Ph.D, selaku Ketua Program Studi Strata 1 Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Mochamad Soelton, S.Psi, MM, selaku Sekretaris I Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Ryani Dhyan Parashakti, SE, MM, selaku Sekretaris II Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
6. Kepada Orang tua saya, Rama trisna, Bapak Razak ,Nurlela dan Trisna sari yang telah memberikan support untuk penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmu nya.
8. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas segala bantuan, motivasi serta doa nya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermamfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 10 Agustus 2017

**( Rizka Rolanda )**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	14
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian .....	15
1. Tujuan Penelitian .....	15
2. Kontribusi Penelitian .....	15
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA , RERANGKA KONSEPTUAL HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka .....	17
1. Pengertian Pemasaran .....	17
2. Kualitas Pelayanan .....	17
a. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	17
b. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	19
3. Harga .....	21
a. Pengertian Harga .....	21
b. Metode Penetapan Harga .....	22
c. Dimensi Harga .....	23
3. Promosi .....	23
a. Pengertian Promosi .....	23
b. Dimensi Promosi .....	26
4. Kepuasan Pelanggan .....	26
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	26
b. Cara mengukur kepuasan pelanggan .....	28
c. Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan .....	30

d. Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	31
B. Penelitian Terdahulu .....	32
C. Rerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis.....	34
D. Hubungan Antar Variabel.....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	39
B. Desain Penelitian .....	39
C. Definisi dan Oprasional Variabel.....	40
D. Skala Pengukuran .....	43
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	44
1. Populasi Penelitian .....	44
2. Sampel Penelitian .....	44
F. Teknik Pengumpulan Data .....	46
G. Teknik Pengolaan Data.....	46
H. Metode Analisis Data .....	47
1. Penelitian Deskriptif .....	47
2. Partial Least Square (Smart-PLS Versi 3.0).....	48
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum.....	59
B. Analisis Karakteristik Profil Responden.....	61
1. Deskripsi Responden menurut berapa kali berkunjung .....	62
2. Deskripsi Responden menurut Jenis Kelamin .....	63
3. Deskripsi menurut Usia .....	64
4. Deskripsi Responden menurut Jenis Pekerjaan .....	65
5. Deskripsi Responden menurut Besar Penghasilan .....	66
6. Analisis Karakteristik Jawaban Kuesioner .....	68
a. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan .....	68
b. Statistik Deskriptif Variabel Harga .....	69
c. Statistik Deskriptif Variabel Promosi.....	70
d. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan .....	71
C. Metode Analisi Data .....	72
1. Evaluasi Measurement Model (Outer Model).....	73
a. Uji Validitas .....	73
1) Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> .....	75
a) Hasil Uji <i>Convergent Validity (Modifikasi1)</i> ...	76
b) Hasil Uji <i>Contract Reliability dan Validity</i> .....	77
2) Hasil Uji <i>Disriminant Validity (Cross Loading)</i> ...	79
3) Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Fornel Larker Criterion)</i> .....	80
b. Uji Reliabilitas .....	81

1) Hasil Uji <i>Composite Reliability</i> .....	81
2) Hasil Uji <i>Cronbach's Alpha</i> .....	81
2. Evaluasi Structural Model (Inner Model).....	82
a. Hasil Uji Nilai <i>R-Square (R<sup>2</sup>)</i> .....	83
b. Hasil Uji <i>Predective Relevance (Q<sup>2</sup>)</i> .....	84
c. Hasil Uji <i>Goodness Of Fit (GOF)</i> .....	85
3. Evaluasi Pengujian Hipotesis .....	86
a. Hasil Original Sampel.....	86
b. Hasil T-statistik.....	86
c. Hasil P- Values .....	86
d. Hasil Uji Boostraping .....	87
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	88
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	91
B. Saran-saran.....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>95</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>98</b>





## DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Tabel Data Hasil Pendapatan Café Mr. Toast Tahun 2016.....	3
1.2	Tabel Data Café-café di Cibinong .....	4
1.3	Tabel Kualitas Pelayanan .....	6
1.4	Tabel Penetapan Harga .....	8
1.5	Tabel Promosi.....	10
1.6	Tabel Data Keluhan Pelanggan Café Mr. Toast.....	12
3.1	Tabel Operasional Variabel Kualitas Pelayanan .....	40
3.2	Tabel Operasional Variabel Harga .....	41
3.3	Tabel Operasional Variabel Promosi.....	41
3.4	Tabel Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan.....	42
3.5	Tabel Instrumen Skala Likert .....	43
3.7	Tabel Parameter Uji Validitas dalam Model PLS .....	52
3.8	Tabel Uji Reliabilitas dalam Model Pengukuran PLS.....	53
4.1	Tabel Daftar Menu Café Mr. Toast .....	59
4.2	Tabel Deskripsi Menurut Pernah Berkunjung .....	61
4.3	Tabel Deskripsi Menurut Jenis Kelamin .....	62
4.4	Tabel Deskripsi Menurut Usia.....	63
4.5	Tabel Deskripsi menurut Jenis Pekerjaan.....	65
4.6	Tabel Deskripsi Menurut Besar Penghasilan.....	67
4.7	Tabel Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan .....	69
4.8	Tabel Statistik Deskriptif Harga .....	70
4.9	Tabel Statistik Deskriptif Promosi .....	71
4.10	Tabel Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	72
4.11	Tabel Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> .....	76
4.12	Tabel Hasil Uji <i>Convergent Validity (Modifikasi 1)</i> .....	77
4.13	Tabel Hasil Uji <i>Construct Reliability dan Validity</i> .....	79
4.14	Tabel Hasil Uji <i>Discriminat Validity (Cross Loading)</i> .....	80
4.15	Tabel Hasil Uji <i>Discriminat Validity (Fornell Larcker Criterion)</i> ..	81
4.16	Tabel Hasil Uji <i>Composite Reliability dan Crombach's Alpha</i> .....	81
4.17	Tabel Hasil Uji <i>Nilai R-Square R<sup>2</sup></i> .....	84
4.18	Tabel Hasil Uji Hipotesis .....	88

## DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
4.1	Gambar Uji <i>Convergent Validity</i> .....	75
4.2	Gambar Uji <i>Convergent Validity (Modifikasi 1)</i> .....	76
4.3	Gambar Uji Bootsraping .....	88

