

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, SUASANA  
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN CAFÉ BRICK YOGYAKARTA**



**Disusun Oleh:**

**HARDIANTO HUTABARAT**

**11170316**

**FAKULTAS BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA  
YOGYAKARTA  
2021**

**HALAMAN PENGAJUAN**

**Diajukan kepada Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen**

**Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta**

**Untuk memenuhi Sebagian Syarat – syarat**

**Guna memperoleh Gelar**

**Sarjana Manajemen**



**Disusun Oleh:**

**HARDIANTO HUTABARAT**

**11170316**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

**YOGYAKARTA**

**2021**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**  
**SKRIPSI/TESIS/DISERTASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : HARDIANTO HUTABARAT  
NIM : 11170316  
Program studi : MANAJEMEN  
Fakultas : BISNIS  
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

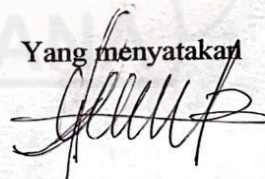
**“PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, SUASANA DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CAFÉ  
BRICK YOGYAKARTA”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta  
Pada Tanggal : 04 Februari 2022

Yang menyatakan



(HARDIANTO HUTABARAT)

NIM.11170316

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

### “Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Suasana dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Café Brick Yogyakarta”

Telah diajukan dan dipertahankan oleh:

**HARDIANTO HUTABARAT**

**11170316**

Dalam Ujian Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis


Universitas Kristen Duta Wacana

Dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen Pada tanggal 06 Desember 2021

#### Nama Dosen

1. Jonathan Herdioko, S.E., M.M.  
(Ketua Tim Penguji/Dosen penguji)
2. Dr. Singgih Santoso, S.E., M.M.  
(Dosen Penguji)
3. Dra. Purwani Retno Andalas, M.M.  
(Dosen Pembimbing/ Dosen Penguji)

#### Tanda Tangan



Yogyakarta, 25 Januari 2022

Disahkan Oleh:

Dekan Fakultas Bisnis



Dr. Perminas Pangeran, M.Si.

Ketua Program Studi Manajemen



Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph. D

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi yang berjudul:

**“PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, SUASANA  
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
CAFÉ BRICKYOGYAKARTA”**

Saya kerjakan guna memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, adalah bukan hasil tiruan, plagiasi maupun duplikasi dari karya pihak lain pada perguruan tinggi atau instansi manapun. Kecuali pada bagian sumber informasinya yang telah dicantumkan dengan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan darikarya pihak lain maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar sarjana.

Yogyakarta, 19 November  
2021



HARDIANTO HUTABARAT

(11170316)

## HALAMAN MOTTO

“Jadilah kuat dan penuh keberanian, janganlah takut, dan janganlah gentar akan mereka: karena TUHANmu, Dialah yang berjalan bersamamu; Dia tidak akan mengecewakanmu atau meninggalkanmu.” (*Ulangan 31:6*)

“janganlah takut, sebab Aku menyertai engkau, janganlah bimbang, sebab Aku ini Allahmu; Aku akan meneguhkan, bahkan akan menolong engkau; Aku akan memegang engkau dengan tangan kanan-Ku yang membawa kemenangan”. (*Yesaya 41:10*)

"Tuhan tak akan menempatkan kita di sini melalui derita demi derita bila Ia tak yakin kita bisa melaluinya" - *Kano Yuki (Sword Art Online)*

"Hidup bukanlah permainan keberuntungan. Jika kau ingin menang, kau harus bekerja keras."  
- *Sora (No Game No Life)*

"Hidup itu harus memilih. Di saat kau tidak memilih, itulah pilihanmu." - *Luffy (One Piece)*

"Jangan sia-siakan kesempatan yang ada, akan membosankan kalau sampai kau menyesalinya nanti." - *Franky (One Piece)*

"Hidup ini seperti pensil yang lama lama akan habis, tetapi akan meninggalkan tulisan yang indah dalam kehidupan." - *Nami (One Piece)*

"Takdir setiap manusia memang telah ditentukan sejak mereka lahir, tetapi dengan kerja keras kita dapat mengalahkan takdir." - *Naruto Uzumaki (Naruto)*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

- Tuhan Yesus yang selalu menyertai hidup saya.
- Mama saya selaku orang yang selalu memotivasi saya dalam mengerjakan skripsi saya serta membiayai saya sampai saat ini.
- Saudara/saudari saya yang selalu memotivasi saya dan memberikan dukungan serta solusi kepada saya (Rista Irene Hutabarat, Jordan Hutabarat, Andreas Batamal Hutabarat)
- Dosen pembimbing terbaik Ibu Retno yang telah sabar dalam melakukan proses bimbingan.
- Teman-teman saya yang sudah mendukung dan memberi motivasi untuk mengerjakan skripsi (Haga, Roy, Samuel, Andreas Marvel silaban, Galuh, Dedek dan Rikho).
- Sahabat dan teman seperjuangan dari awal kuliah yang sudah mendukung dan memberi motivasi untuk mengerjakan skripsi ini (Ari banggai, Faldo, Eri, Doni, Kris, Kevin, Arnold dan Sigit).
- Teman sekolah dan lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
- *Partner* saya Sulastri Rumah Horbo dan Joana Van Russel (cantik) yang selalu menjadi motivasi baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan sebaik – baiknya.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa atas berkat rahmat serta kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang mengambil judul:

### **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, SUASANA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CAFÉ BRICK YOGYAKARTA”**

Skripsi ini diajukan guna untuk memenuhi salah satu syarat akademik untuk memperoleh gelar sarjana di Universitas Kristen Duta Wacana. Skripsi ini adalah karya yang tidak dapat penulis selesaikan tanpa adanya bantuan, bimbingan, dorongan, ketulusan, keramahan, serta kebaikan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih dengan setulus hati kepada:

- Bapak Dr. Perminas Pangeran, SE., MSi., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana.
- Bapak Drs. Sisnuhadi, MBA, Ph. D, selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kaprodi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana.
- Dosen Pembimbing saya Dra. Purwani Retno Andalas, MM yang telah sabar membimbing dan membantu saya dalam menyusun skripsi. Terimakasih atas segala bantuan, ilmu, masukan, motivasi dan kesabaran ibu dalam membantu penyusunan skripsi ini.
- Dr. Singgih Santoso, MM sebagai dosen wali dan telah membimbing saya selama studi perkuliahan.
- Bapak Edy Nugroho, SE., MSc., yang telah membantu penulis dalam melakukan pengolahan data skripsi.



- Kedua orang tua saya atas dukungan kasih setianya, dukungan moral, doa-doa dan jerih payahnya dalam setiap tetesan keringat untuk membantu saya hingga bisa sampai pada fase ini dan menghadapi fase-fase yang akan datang.
- Saudara/I saya dan sahabat-sahabat saya yang sudah memberikan support baik secara langsung dan tidak langsung untuk menyelesaikan skripsi saya.
- Semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan sebaik – baiknya



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGAJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Penelitian .....	3
1.3 Manfaat Penelitian .....	4
1.4 Batasan Penelitian.....	5
<b>BAB II TUJUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1 Landasan teori.....	6
2.1.1 Manajemen pemasaran.....	6
2.1.2 Kualitas Produk .....	6
2.1.3 Persepsi Harga .....	8
2.1.4 Suasana.....	9
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.6 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	12
2.2 Peneliti Terdahulu .....	14

2.3	Kerangka Penelitian .....	16
2.4	Pengembangan Hipotesis .....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>20</b>
3.1	Data .....	20
3.1.1	Sumber data .....	20
3.2	Metode Pengumpulan Data .....	21
3.3	Populasi Dan Sampel .....	21
3.3.1	Populasi .....	21
3.3.2	Sampel.....	21
3.4	Difinisi Operasional Variabel.....	23
3.5	Pengukuran Variabel.....	24
3.6	Metode Analisis Data.....	25
3.7	Uji Statistik.....	25
3.7.1	Uji Validitas.....	25
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	26
3.7.3	Analisis Regresi Linear Berganda .....	27
3.8	Uji Hipotesis .....	28
3.8.1	Uji Koefisien Determinasi R <sup>2</sup> .....	28
3.8.2	Uji Simulatif (Uji F).....	29
3.8.3	Uji Signifikasnsi Pengaruh Secara Persial (Uji t).....	30
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>32</b>
4.1	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	32

4.1.1 Hasil Uji Validitas .....	32
4.1.2 Hasil uji Reabilitas.....	34
4.2. Profil Responden .....	35
4.2.1 Karakteristik Responden .....	35
4.3 Hasil Uji Hipotesis .....	38
4.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	38
4.3.2 Koefisien Determinasi ( <b>R<sup>2</sup></b> ).....	40
4.3.3 Uji Signifikan Secara Simultan (Uji F).....	41
4.3.4 Uji Signifikan Secara Parsial (Uji t) .....	42
4.4 Pembahasan .....	44
4.4.1 Pengaruh variabel Kualitas Produk Dengan Kepuasan Konsumen .....	44
4.4.2 Pengaruh variabel Persepsi Harga Dengan Kepuasan Konsumen.....	45
4.4.3 Pengaruh Variabel Suasana Dengan Kepuasan Konsumen .....	45
4.4.4 pengaruh variabel Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen .....	46
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>48</b>
5.1 Kesimpulan.....	48
5.1.1 Hasil analisis Deskriptif Profil Responden .....	48
5.1.2 Hasil Analisis Regresi Koefisien Determinasi ( <b>R<sup>2</sup></b> ) .....	49
5.1.3 Hasil Analisis Uji F.....	49
5.1.4 Hasil Analisis Uji t.....	49
5.2 Keterbatasan penelitian .....	49
5.3 Saran.....	50

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>52</b>
<b>Lampiran 1 KUESIONER.....</b>	<b>54</b>
<b>LAMPIRAN 2 DATA REKAP RESPONDEN.....</b>	<b>59</b>
<b>LAMPIRAN 3 Rekap hasil data profil responden.....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN 4 Rekap hasil uji data 30 SPSS versi 22.....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN 5 Rekap hasil uji data 100 SPSS versi 22.....</b>	<b>82</b>
<b>KARTU KONSULTASI SKRIPSI.....</b>	<b>84</b>
<b>LEMBAR REVISI UJIAN PENDADARAN.....</b>	<b>85</b>
<b>FORMULIR REVISI JUDUL SKRIPSI.....</b>	<b>86</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>87</b>



## DAFTAR TABEL

Table 2 1 Penelitian terdahulu .....	14
Tabel 3. 1Operasional Variabel .....	23
Table 4. 1 Hasil Uji Validitas .....	33
Table 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	34
Table 4. 3 Karakteristik responden menurut gender .....	35
Table 4. 4 Karakteristik responden menurut umur.....	35
Table 4. 5 Profil Responden Menurut Pendidikan Terakhir.....	36
Table 4. 6 Profil Responden Menurut Pekerjaan .....	37
Table 4. 7 Karakteristik responden menurut frekuensi kunjungan.....	37
Table 4. 8 Karakter responden menurut frekuensi Pengeluaran per Bulan.....	38
Table 4. 9 Hasil Analisis Regresi Liner Berganda.....	38
Table 4. 10 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	41
Table 4. 11 Nilai uji F .....	42
Table 4. 12 Hasil uji t .....	43



**DAFTAR GAMBAR**

**Gambar 2.1 1..... 16**



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 KUESIONER .....	54
Lampiran 2. 1 Data Rekap Responden.....	59
Lampiran 3. 1 Rekap hasil data profil responden .....	74
Lampiran 4. 1 Rekap hasil olah data validity dan realibity SPSS versi 22 .....	76
Lampiran 5. 1 Rekap hasil olah data analisis regresi linear berganda SPSS versi 22....	82





**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, SUASANA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CAFÉ BRICK YOGYAKARTA**

**HARDIANTO HUTABARAT**

11170316

Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis  
Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Email: [hardianto2810@gmail.com](mailto:hardianto2810@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Suasana dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Café Brick Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini variabel penelitian terbagi menjadi dua yaitu variabel bebas dan terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas produk persepsi harga, suasana dan kualitas pelayanan sedangkan variabel terikat adalah kepuasan konsumen.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen pada Café Brick Yogyakarta. Penentuan sampel menggunakan metode *non probability sampling*, dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*, yaitu mereka yang pernah atau sedang berkunjung di Café Brick Yogyakarta dalam 3 (tiga) bulan terakhir. Sedangkan sampel pada penelitian ini sebanyak 100 (seratus) responden.

Hasil dari: analisis data yang telah dilakukan menunjukkan bahwa koefisien Determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,779 (77,9%) Hal ini menunjukkan bahwa variabel dependen dipengaruhi sebesar 0,779 (77,9%) dan variabel independen 22,1% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar model regresi. melalui uji regresi linear berganda, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Produk, Persepsi Harga, Suasana dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Café Brick Yogyakarta secara persial. dengan demikian hipotesis penelitian ini diterima.

*Kata kunci: Kualitas Produk, Persepsi Harga, Suasana, Kualitas pelayanan, Kepuasan Konsumen.*

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE PERCEPTION, ATMOSPHERE  
AND SERVICE QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION OF CAFE BRICK  
YOGYAKARTA***

**HARDIANTO HUTABARAT**

**11170316**

*Management Study Program, Faculty of*

*Business Duta Wacana Christian*

*University*

Email: hardianto2810@gmail.com

***ABSTRACT***

*This study aims to determine the effect of product quality, price perception, atmosphere and service quality on customer satisfaction at Café Brick Yogyakarta. This research is a quantitative research. In this study, the research variables were divided into two, namely independent and dependent variables. The independent variables in this study are product quality, price perception, atmosphere and service quality, while the dependent variable is consumer satisfaction.*

*The population in this study were consumers in Café Brick Yogyakarta. Determination of the sample using a non-probability sampling method, with a purposive sampling technique, namely those who have or are visiting Café Brick Yogyakarta in the last 3 (three) months. While the sample in this study were 100 (one hundred) respondents.*

*The results of: data analysis that has been done shows that the coefficient of determination ( $R^2$ ) is 0.779 (77.9%) This shows that the dependent variable is influenced by 0.779 (77.9%) and the other 22.1% independent variables are influenced by other factors outside the regression model. through multiple linear regression test, it can be concluded that product quality, price perception, atmosphere and service quality have a significant effect on customer satisfaction at Café Brick Yogyakarta so this research hypothesis is accepted.*

***Keywords: Product Quality, Price Perception, Atmosphere, Service Quality, Consumer Satisfaction.***

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Di era perkembangan dewasa ini kebanyakan individu memerlukan waktu untuk melepas kepenatan. Perkembangan bisnis café di kota Yogyakarta terus mengalami peningkatan. Kini café lebih banyak menjangkau seluruh lapisan masyarakat, berdirinya bisnis café tersebut merupakan jawaban atas permintaan masyarakat untuk menghilangkan kepenatan dan berbagi waktu bersama sahabat/kerabat.

Daya saing yang semakin meningkat menyebabkan berubahnya pola serta cara kompetitor mempertahankan bisnis yang dijelankannya. Sehingga, seluruh pebisnis diharuskan peka pada perubahan keadaan persaingan bisnis yang ada disekitarnya serta memposisikan orientasi pada kemampuan guna memikat pelanggan supaya bisa memperoleh keberhasilan didalam bisnisnya.

Perkembangan café yang semakin meningkat dikalangan masyarakat sekarang telah banyak sekali serta tidak bisa dipungkiri adanya persaingan yang begitu ketat diantara kompetitor dibidang café untuk memikat kepuasan pelanggan yang semakin besar. Pebisnis café berusaha supaya menarik serta memperoleh pelanggan yang banyak guna menambah keuntungan sehingga melalui hal tersebut sebuah produk café harapannya bisa menjadikan kepuasan tersendiri bagi konsumen. Hal tersebut begitu penting sebab pengusaha sangat menentukan kesuksesan bisnis café dalam mencukupi keperluan serta keinginan yang menjadi penentu kepuasan pelanggan. Tjiptono (2012), menyebutkan kepuasan pelanggan ialah kesenangan atau kekecewaan individu yang timbul sesudah membandingkan persepsi dengan kinerja (hasil) suatu produk terhadap seluruh ekspektasinya. Kesenangan atau kekecewaan itu muncul dalam diri pelanggan melalui persepsi harga, kualitas produk,

suasana, serta kualitas pelayanan yang dirasakannya. Hal itu merupakan suatu faktor yang bisa menambah rasa puas yang didapatkan pelanggan sesudah membeli suatu produk.

Café Brick Yogyakarta dibuka di tanggal 15 Mei 2017 yang dipimpin oleh Bapak Nurshahib Y. Usmanto, yang sekaligus menjadi Owner serta Direktur utama. Café Brick Yogyakarta adalah café yang memiliki konsep vintage Inggris serta sudah ramai didatangi penduduk dalam ataupun luar Yogyakarta, khususnya di kalangan mahasiswa. Yang mana munculnya café tersebut dinilai sangat unik serta berbeda dari café lainnya, mempunyai konsep indoor serta outdoor yang menjadikan café tersebut cocok untuk seluruh lapisan masyarakat, Café Brick Yogyakarta menyediakan banyak pilihan makanan Barat, namun ada pula makanan Asia, misalnya nasi goreng atau mie yang sederhana tetapi dengan kualitas baik. Ada banyak pilihan menu yang disajikan, dari menu sarapan, pasta, cake, main course, sandwich, beverage, snack, dan begitu memfokuskan pada berbagai jenis minumat lezat.

Seluruh detail yang ada di Café Brick Yogyakarta sangat diperhatikan, termasuk tampilan bangunan yang bernuansa British, yang cocok menjadi obyek ataupun tema untuknya yang menyukai bidang fotografi. Café Brick Yogyakarta menyediakan pula sejumlah fasilitas misalnya meeting room, prewedding, working/creative space, gathering, photo session, serta event dan kerjasama untuk lembaga yang ingin bekerja sama dengan Café Brick Yogyakarta. Terjangkaunya harga yang diberikan dan fasilitas yang memiliki daya tarik menjadi faktor yang membuat pelanggan menentukan pilihan berkunjung ke Café Brick Yogyakarta untuk menjadi tempat refreshing, persepsi harga produk yang ditawarkan juga bermacam-macam. Misalnya makanan, kopi atau non kopi serta snack. Café Brick Yogyakarta dalam promosinya menggunakan media digital misalnya: Go-food, Instagram, serta yang lainnya. Dikarenakan

banyak instansi yang telah memakai metode promosi tersebut melalui pemanfaatan media digital yang sudah berkembang sekarang ini.

Menanggapi pada penjelasan diatas membuat saya tertarik untuk melakukan penelitian pada Café Brick Yogyakarta yang beralamat Jalan Damai No. 8, Tambakan, Sinduharjo, Kecamatan Ngaglik, Kabupaten Sleman, Yogyakarta.

#### Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas produk mempengaruhi kepuasan konsumen Café Brick Yogyakarta secara signifikan?
2. Apakah persepsi harga mempengaruhi kepuasan konsumen Café Brick Yogyakarta secara signifikan?
3. Apakah suasana mempengaruhi kepuasan konsumen Café Brick Yogyakarta secara signifikan?
4. Apakah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen Café Brick Yogyakarta secara signifikan?

#### **1.2 Tujuan Penelitian**

Dari latar belakang serta rumusan permasalahan yang sudah disampaikan, sehingga penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Café Brick Yogyakarta.
2. Mengetahui bagaimana pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan konsumen di Café Brick Yogyakarta.
3. Mengetahui bagaimana pengaruh suasana terhadap kepuasan konsumen di Café Brick Yogyakarta.

4. Mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Café Brick Yogyakarta.

### **1.3 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat bagi penulis

Bisa sebagai tambahan ilmu untuk penulis dalam melihat pengaruh kualitas produk, persepsi harga, suasana dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Café Brick Yogyakarta.

2. Manfaat bagi perusahaan

Harapan penulis, hasil penelitian ini bisa memberi saran untuk pengusaha dalam menetapkan tahapan yang tepat untuk memunculkan tingkat kepercayaan melalui cara mengetahui beberapa faktor yang menjadi pengaruh rasa puas pelanggan dalam memberi suatu produk sehingga bisa menambah volume penjualan. Hasil penelitian ini harapannya bisa dijadikan informasi tambahan yang bisa dijadikan pertimbangan sehingga bisa dipakai untuk menetapkan kebijakan di waktu mendatang.

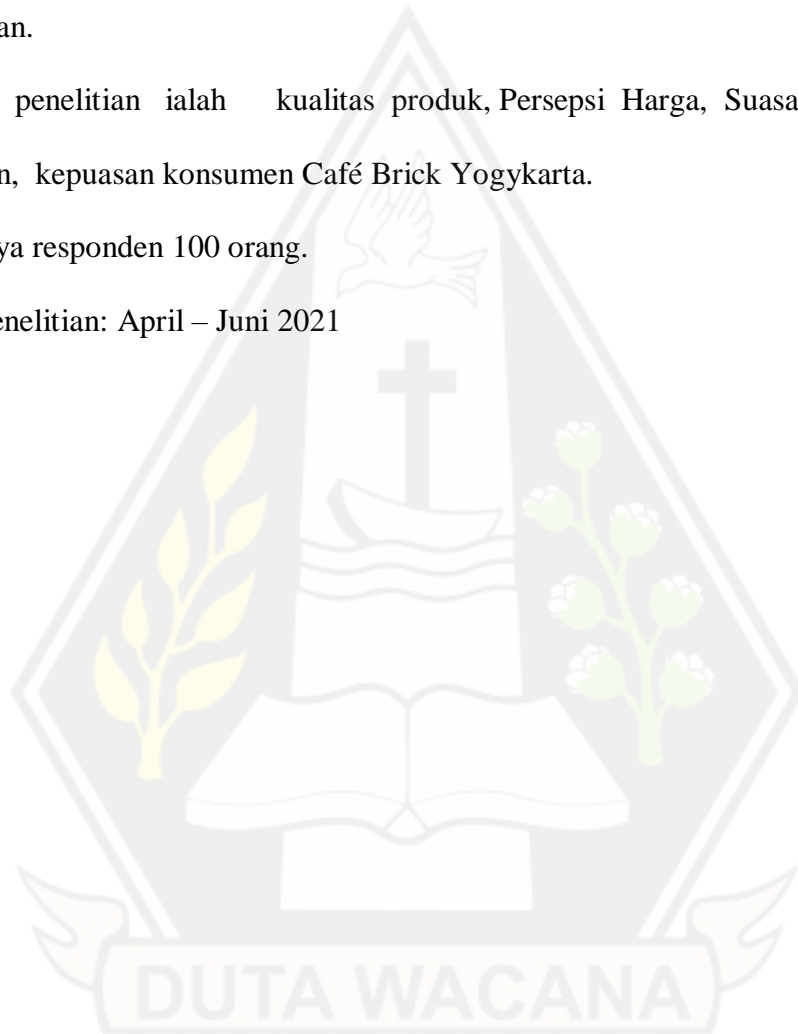
3. Akademis

Penulis berharap penelitian ini bisa menjadi pedoman serta referensi tambahan yang berkaitan terhadap perilaku konsumen dan manajemen pemasaran kemudian hasilnya bisa menjadi saran untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang berkaitan terhadap disiplin ilmu manajemen terutama manajemen pemasaran.

#### **1.4 Batasan Penelitian**

Supaya permasalahan yang tidak semakin meluas, sehingga diberikan batasan penelitian diantaranya:

1. Penelitian berlokasi di lingkungan Café Brick Yogyakarta
2. Responden penelitian ialah pelanggan Café Brick Yogyakarta yang datang di 3 bulan belakangan.
3. Variabel penelitian ialah kualitas produk, Persepsi Harga, Suasana, Kualitas Pelayanan, kepuasan konsumen Café Brick Yogyakarta.
4. Banyaknya responden 100 orang.
5. Waktu penelitian: April – Juni 2021



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Bersumber dari informasi analisa data serta pembahasan yang sudah di lakukan peneliti terkait pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Suasana dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Café Brick Yogyakarta melalui uji sampel kuesioner ke 100 responden. Respondennya merupakan seseorang yang telah mengunjungi dan membeli makan/minum di Café Brick Yogyakarta selama 3 (tiga) bulan terakhir. Sehingga melalui penelitian ini, kesimpulannya ialah.

##### 5.1.1 Hasil analisis Deskriptif Profil Responden

Dilakukan analisa deskriptif pada profil responden dipenelitian ini yang mencakup gender, usia, Pendidikan terakhir, pekerjaan, pengeluaran perbulan, frekuensi berkunjung yang jelaskan lewat persentase. Maka hasil peling tinggi dari profil responden, ialah:

- a) Responden dengan gender wanita sejumlah 56 orang dengan persentase 56%
- b) Responden rentang usia >19-24 tahun sebanyak 59 orang yang presentasenya 59%
- c) Responden yang Pendidikan terakhirnya SMA/SMK sebanyak 42 orang dengan persentase 42%
- d) Responden yang mempunyai pekerjaan atau profesi sebagai Mahasiswa sejumlah 62 orang dengan persentase 62%
- e) Responden yang pernah berkunjung serta melakukan pembelian 1-5 X sebanyak 76 orang dengan persentase 76%



- f) Responden dengan jumlah pengeluaran perbulan >Rp. 1.000.000 – 2.000.000 sebanyak 39 orang dengan persentase 39%

### **5.1.2 Hasil Analisis Regresi Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Bersumber dari hasil analisis regresi  $R^2$ , bisa disimpulkan apabila variabel independent Persepsi Harga, Kualitas Produk, Suasana serta Kualitas Pelayanan berpengaruh sebanyak 77,9% pada variabel dependent Kepuasan Konsumen. Sebaliknya yang tersisa ialah senilai 22,1% mendapat pengaruh dari variabel lainnya yang tidak diteliti misalnya tempat, citra merek serta yang lainnya.

### **5.1.3 Hasil Analisis Uji F**

Bersumber dari hasil *SPSS* menghasilkan nilai F hitung sejumlah 88.336 serta probabilitas 0.000 maka  $0.000 < 0.05$  disebabkan nilai probabilitas < nilai signifikan sehingga  $H_0$  ditolak serta  $H_a$  diterima. Sehingga kesimpulannya apabila Persepsi Harga, Kualitas Produk, Suasana dan Kualitas Pelayanan dengan simultan mempengaruhi signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Café Brick Yogyakarta.

### **5.1.4 Hasil Analisis Uji t**

Bersumber dari hasil analisa uji t yang sudah dilaksanakan pada penelitian ini, hingga bisa disimpulkan apabila variabel independent Persepsi Harga, Kualitas Produk, Suasana dan Kualitas Pelayanan mempengaruhi signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Café Brick Yogyakarta.

## **5.2 Keterbatasan penelitian**

- a) Obejek penelitian ini hanya dilakukan pada Café Brick Yogyakarta dengan 100 responden konsumen yang telah mengunjungi Café Brick Yogyakarta hingga hasil dari penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan.

- b) Penggunaan kuesioner yang jawabannya tertutup di penelitian ini yang menjadikan responden tidak leluasan/bebas memebertikan jawaban
- c) Responden pada kuesioner lebih banyak didominasi oleh mahasiswa sebanyak 62 orang dengan presentase 62%.
- d) Variabel penelitian ini masih belum cukup mewakili seluruh indikator yang memengaruhi kepuasan konsumen. Hingga perlu adanya penelitian lanjutan dengan memakai variabel lainnya.

### **5.3 Saran**

Dari hasil penelitian ini bisa disimpulkan bahwasanya Kualitas Produk, Persepsi Harga, Suasana Dan Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Berdasarkan hasil tersebut, penulis menyampaikan saran-saran berikut.

- a) Café Brick Yogyakarta hendaknya selalu menjaga serta menambah mutu produk yang diberikan kepada konsumen, yang bermanfaat untuk membangun persepsi harga yang sesuai dengan kualitas bagi konsumen.
- b) Café Brick Yogyakarta hendaknya selalu mempertahankan penentuan harga yang diberikan atau ditawarkan kepada konsumen, agar dipersepsikan bahwa harga terjangkau, sesuai kualitas dan manfaat, serta memiliki daya saing, karena dari hasil penelitian ini konsumen puas dengan Persepsi Harga yang diberikan pihak Café Brick Yogyakarta.
- c) Café Brick Yogyakarta hendaknya selalu menjaga dan meningkatkan Suasana yang diberikan kepada konsumen seperti tata letak atau layout, pencahayaan, sirkulasi udara, warna, desain interior dan musik yang disajikan. Agar konsumen yang berkunjung ke Café Brick Yogyakarta merasa puas akan suasana yang di berikan.

- d) Café Brick Yogyakarta hendaknya selalu menjaga dan meningkatkan Kualitas Pelayanan yang di berikan kepada pelanggan supaya pelanggan selalu merasakan kepuasan akan layanan yang di berikan Café Brick Yogyakarta.
- e) Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti mengenai Kualiatas Produk, Persepsi Harga, Suasana dan Kualitas Pelayanan sebaiknya menambahkan variabel lain seperti lokasi atau promosi sehingga penelitian selanjutnya akan lebih sempurna.



## DAFTAR PUSTAKA

- Cooper, D.R. and Schindler, P.S. 2006. *Business Research Methods. Ninth edition*. New York: McGraw-Hill Company, Inc.
- Berman, Barry& JoelR. Evans. (2010) *Retail Management, a Strategic Approach, (8thEdition)*. New Jersey: Pearson.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Fanitawati, Nella. *Pengaruh Tingkat Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Bagi Konsumen Di Dapur Putih Cafe Metro*. Diss. IAIN Metro, 2020.
- Fanitawati, N. (2020). *Pengaruh Tingkat Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Bagi Konsumen Di Dapur Putih*
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hasan, M. Iqbal. "*Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*". Ghalia Indonesia, Bogor, 2002.
- Kotler dan Amstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2009. "*Manajemen Pemasaran*". Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga Jakarta.
- Krisdayanto, I., Haryono, A. T. (2018). *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Di I Cafe Lina Putra Net Bandungan*. *Journal of Management*, 4(4).
- Kotler Philip, (2000), "*Marketing Management* ", Prentice-Hall.Inc
- Kotler, Philip dan Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran, Jilid I*, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler dan Amstrong.2008. "*Prinsip-prinsip Pemasaran*". Jilid 1 dan 2. Edisi 12.
- Kotler dan Keller. (2009). "*Manajemen Pemasaran*". Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- Lauw, J. (2013). *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di The Light Cup Cafe Surabaya Town Square dan The Square surabaya*. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 1(1).
- Lorwens, M. A. (2020) *Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga Dan Suasana Café Terhadap Kepuasan Konsumen Teduh Café Yogyakarta*.
- Maria Kristiana (2017). *Pengaruh Store Atmosphere Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Café Heerlijk Gelato Perpustakaan Bank, Indonesia Surabaya*.

- Noor, S. L. (2019). *Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di King Coffee Malang* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Pambudi, I. C. B. S. (2020) *Pengaruh Persepsi Harga, Promosi Dan Keragaman Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Tolo El's Computer* Yogyakarta.
- Permana, A. D. (2021). *Pengaruh Persepsi Harga dan kualitas Barang Terhadap kepuasan konsumen Pada Cafe Cracking Chambers Sidoarjo* (Doctoral dissertation, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya).
- Rao, Purba. (2006). *Measuring Consumer Perception Through Factor Analysis*. The Asian Manager (February-March).
- Rangkuti, Fredy, 1997. *Statistik Terapan*. Kanisius, Yogyakarta
- Stanton, William J. 2013. *Prinsip Pemasaran*. Alih Bahasa oleh Buchari Alma. Jilid Satu. Edisi Kesepuluh. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2012). “Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D”. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfa Beta
- Tangguni, A. P. (2020) *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga Dan Suasana Café Terhadap Kepuasan Konsumen Di Pendopo Lawas Café Yogyakarta*
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. 1997. *Metodologi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. dan Gregorius, C, 2005. *Manajemen jasa*. Andi Offset, Yogyakarta
- Utami, W. C. (2006). “*Manajemen Ritel Strategi dan Implementasi Ritel Modern*”. Jakarta. Utami, P., & Puspaningtyas, D. E. (2013). *The Miracle of Herbs*. Jakarta: PT AgroMedia Pustaka