

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
PADA ESTUARY CAFÉ YOGYAKARTA**

SKRIPSI



**DISUSUN OLEH:
JEREMIAS KEVIN TURANG
11200970**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
YOGYAKARTA
2024**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
PADA ESTUARY CAFÉ YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen (S1)**



**DISUSUN OLEH:
JEREMIAS KEVIN TURANG
11200970**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
YOGYAKARTA
2024**

HALAMAN PENGAJUAN

Diajukan Kepada Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat

Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Manajemen



PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2024

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 : Jeremias Kevin Turang
NIM : 11200970
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, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Estuary Café 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 : 3 Juni 2024

Yang menyatakan


(Jeremias Kevin Turang)
NIM.11200970

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA
ESTUARY CAFÉ YOGYAKARTA**

Telah diajukan dan dipertahankan oleh:

JEREMIAS KEVIN TURANG

11200970

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 28 Mei 2024

Nama Dosen	Tanda Tangan
1. Dr. Andreas Ari Sukoco, S.E., M.M., M.Min (Ketua Tim dan Dosen Pembimbing)	
2. Dr. Perminas Pangeran, S.E., M.Si. (Dosen Penguji)	
3. Dr. Elok Pakaryaningsih, S.E., M.Si. (Dosen Penguji)	

Yogyakarta, 3 Juni 2024

Disahkan Oleh:

Dekan Fakultas Bisnis

Ketua Program Studi



Dr. Perminas Pangeran, S.E., M.Si.



Dr. Elok Pakaryaningsih, S.E., M.Si.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul:

**"PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
PADA ESTUARY CAFÉ YOGYAKARTA”**

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

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

Yogyakarta, 3 Mei 2024



Jeremias Kevin Turang

11200970

HALAMAN MOTTO

“Walau seribu orang rebah di sisimu, dan sepuluh ribu di sebelah kananmu, tetapi itu tidak akan menimpamu.”

(Mazmur 91:7)

“Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apa pun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur. Damai sejahtera Allah, yang melampaui segala akal, akan memelihara hati dan pikiranmu dalam Kristus Yesus. ”

(Filipi 4 : 6 – 7)

Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang

(Amsal 23 : 18)

Good Things Take Time

(*unknown*)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Pada kesempatan ini mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam membantu memberi saran dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik dan lancar. Adapun penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas berkat rahmat penyertaan dan kasih-Nya, penulis dapat diberi kelancaran dari awal hingga akhir skripsi.
2. Kepada orang tua dan saudara saya yang tercinta yang selalu memberi dukungan dan doanya setiap hari.
3. Bapak Dr. Andreas Ari Sukoco, S.E, M.M., M.Min. selaku dosen pembimbing yang membantu dan membimbing dalam proses mengerjakan skripsi ini.
4. Seluruh pihak Estuary Café Yogyakarta.
5. Kepada teman-teman dan sahabat dekat *Besok Mau Kemana, Para Pick Me, YZZA, Sukajln8, WBB Bekasi Lulus, KKN Kelompok 29 Purworejo, ESKAWA* dan *Huang's Family* yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi.
6. Diri saya sendiri yang telah berjuang dari awal perkuliahan hingga akhir kuliah ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Estuary Café Yogyakarta”. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Jurusan Manajemen pada Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua dan saudara penulis yang selalu memberikan semangat dan doa kepada penulis.
2. Bapak Dr. Andreas Ari Sukoco, S.E, M.M., M.Min. Selaku dosen pembimbing skripsi yang memberikan ilmu, nasihat dan arahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Dra. Agustini Dyah respati, MBA., selaku dosen wali yang memberikan arahan searan dan bimbingan selama penulis menempuh pendidikan dibangu perkuliahan.
4. Pihak Estuary Café Yogyakarta yang telah menjadi tempat penelitian bagi penulis.
5. Responden yang sudah membantu dalam mengisi dalam keberlangsungan penelitian.

6. Sahabat yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tentu masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang dapat membantu dalam penyempurnaan penulisan skripsi ini. Semoga skripsi yang ditulis oleh penulis dapat memberikan manfaat bagi pihak yang terlibat.

Yogyakarta, 3 Mei 2024

Jeremias Kevin Turang



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Batasan Masalah.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Manajemen Pemasaran.....	8
2.2 Manajemen Jasa	8
2.3 Kualitas Produk	8
2.3.1 Pengertian Kualitas Produk.....	8
2.3.2 Dimensi Kualitas Produk	9
2.4 Kualitas Pelayanan	10
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	10
2.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	10
2.5 Persepsi Harga	11
2.5.1 Pengertian Persepsi Harga.....	11
2.5.2 Dimensi Persepsi Harga	11

2.6	Kepuasan Konsumen	12
2.6.1	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	12
2.6.2	Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	12
2.6.3	Indikator Kepuasan Konsumen	13
2.7	Penelitian Terdahulu.....	14
2.8	Kerangka Penelitian	15
2.9	Pengembangan Hipotesis	16
2.9.1	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Mahasiswa	16
2.9.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa	16
2.9.3	Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		18
3.1	Populasi	18
3.2	Sampel.....	18
3.3	Definisi Operasional Variabel	18
3.4	Metode Pengumpulan Data dan Skala Pengukuran Data	19
3.5	Metode Analisis Data	20
3.6	Uji Validitas	20
3.7	Uji Reliabilitas.....	21
3.8	Analisis Regresi Linear Berganda.....	21
3.9	Uji Hipotesis.....	22
3.9.1	Uji Simultan (F)	22
3.9.2	Uji Parsial (Uji t).....	22
3.9.3	Koefisien Determinasi.....	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		23
4.1	Pengumpulan Data Penelitian	23
4.2	Karakteristik Responden	23
4.3	Hasil Uji Instrumen	24
4.3.1	Uji Validitas	24
4.3.2	Uji Reliabilitas	26
4.4	Hasil Analisis Linear Berganda.....	26
4.5	Uji t.....	28
4.6	Uji F.....	28
4.7	Koefisien Determinasi	29
4.8	Pembahasan dan Hasil.....	29

4.8.1	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Mahasiswa	30
4.8.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa	31
4.8.3	Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Mahasiswa	32
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		33
5.1	Kesimpulan.....	33
5.2	Keterbatasan Penelitian	33
5.3	Saran	33
5.3.1	Bagi Perusahaan	33
5.3.2	Bagi Penelitian Selanjutnya	34
DAFTAR PUSTAKA		35
LAMPIRAN.....		38



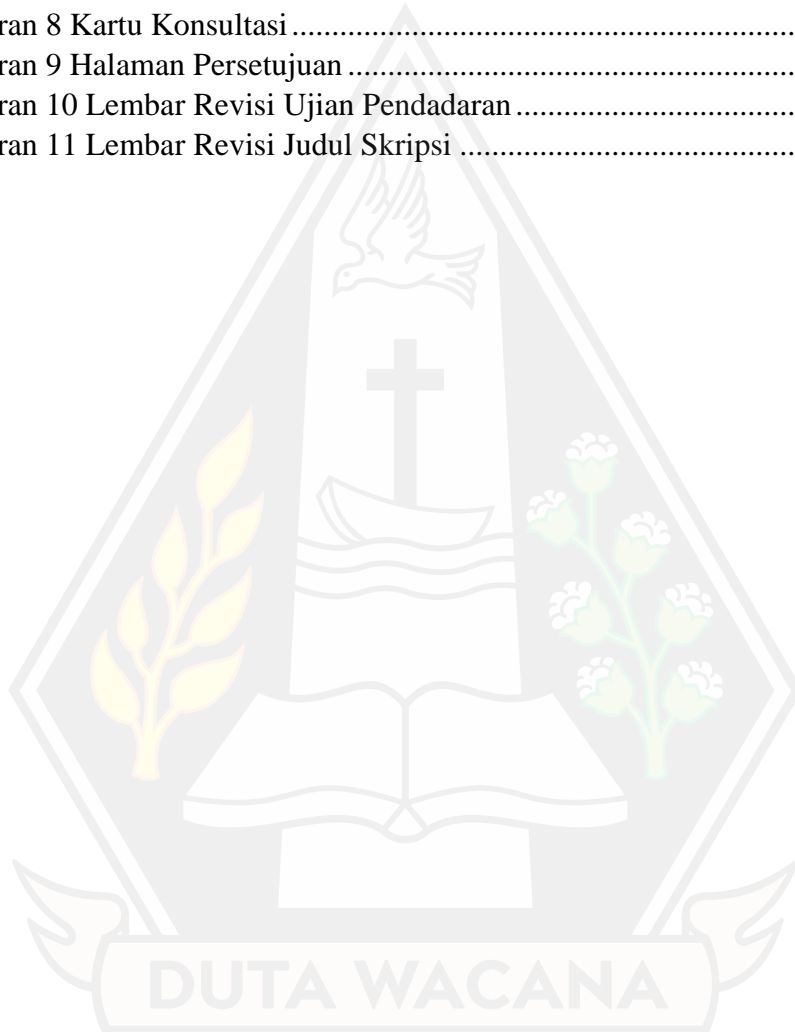
DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	18
Tabel 3. 2 Ukuran Skala Likert.....	20
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden.....	23
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas.....	25
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	26
Tabel 4. 4 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	26
Tabel 4. 5 Hasil Uji F.....	29
Tabel 4. 6 Hasil Koefisien Determinasi.....	29



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	38
Lampiran 2 Data Responden.....	42
Lampiran 3 Tabulasi Data.....	57
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas.....	66
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	67
Lampiran 6 Hasil Analisis Linear Berganda.....	69
Lampiran 7 Tabel R.....	70
Lampiran 8 Kartu Konsultasi.....	71
Lampiran 9 Halaman Persetujuan.....	72
Lampiran 10 Lembar Revisi Ujian Pendadaran.....	73
Lampiran 11 Lembar Revisi Judul Skripsi.....	74



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
PADA ESTUARY CAFÉ YOGYAKARTA**

**Jeremias Kevin Turang
11200970**

Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis
Universitas Kristen Duta Wacana
Email : 11200970@students.ukdw.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan mahasiswa pada Estuary Café Yogyakarta. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data dan dianalisis dengan regresi linear berganda. Proses pengujian hipotesis penelitian dilakukan dengan menggunakan aplikasi *SPSS-25*. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah konsumen Estuary Café Yogyakarta. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah mahasiswa di Kota Yogyakarta dan sekitarnya dengan jumlah 100 responden dan menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil analisis menunjukkan koefisien determinasi (R^2) sebesar 79.7% variasi kepuasan mahasiswa dijelaskan oleh variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan persepsi harga. Sedangkan sisanya 20.3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak terdapat pada penelitian ini. Uji F menunjukkan kualitas produk, kualitas pelayanan dan persepsi harga secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Hasil uji t juga menegaskan bahwa secara parsial masing-masing variabel independen (kualitas produk, kualitas pelayanan, dan persepsi harga) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan mahasiswa.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Kepuasan Mahasiswa

**THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY AND
PRICE PERCEPTION ON STUDENT SATISFACTION
AT ESTUARY CAFÉ YOGYAKARTA**

**Jeremias Kevin Turang
11200970**

Management Study Program, Faculty of Business
Duta Wacana Christian University
Email : 11200970@students.ukdw.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyse the effect of product quality, service quality and perceived value on student satisfaction at Estuary Café Yogyakarta. The method in this study uses quantitative methods by using a questionnaire as a data collection tool and analysed with multiple linear regression. The process of testing the research hypothesis was carried out using the SPSS-25 application. The population used in this study were Estuary Café Yogyakarta consumers. The sample used in this study were students in Yogyakarta City and its surroundings with a total of 100 respondents and using purposive sampling technique. The analysis results show the coefficient of determination (R^2) of 79.7% variation in student satisfaction is explained by the variables of product quality, service quality and price perception. While the remaining 20.3% is influenced by other factors not contained in this study. The F test shows that product quality, service quality and price perception together have a significant effect on purchasing decisions. The t test results also confirm that partially each independent variable (product quality, service quality, and price perception) has a significant influence on the dependent variable, namely student satisfaction.

Keywords : Product Quality, Service Quality, Price Perception, and Student Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada zaman ini, persaingan dalam dunia bisnis terus berkembang pesat. Dalam menghadapi persaingan bisnis ini, setiap pelaku usaha mengharuskan untuk senantiasa melakukan inovasi agar mampu bersaing dipasar. Dengan terus berinovasi dalam setiap usahanya, konsumen senang dan puas dengan pembeliannya. Bisnis terus berprogres saat ini adalah bisnis kuliner. Salah satu jenis bisnis kuliner yang mengalami perkembangan setiap tahunnya adalah café.

Pada tahun 2023 ditemukan bahwa sebanyak 79% penduduk Indonesia mengonsumsi kopi setiap harinya (Snapcart, 2023). Dilansir dari Safitri (2019) telah melakukan penelitian kepada 9.684 responden dengan rentang usia 18 – 34 tahun untuk mengetahui kebiasaan minum kopi di Indonesia. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa responden yang mengonsumsi kopi 1 gelas per hari (21.6%), 2 – 3 gelas sebanyak (10.5%) dan lebih dari 11 gelas per hari (1.9%). Maka dari itu dapat dikatakan bahwa minum kopi setiap hari sudah menjadi budaya masyarakat di Indonesia.

Seiring dengan penjabaran sebelumnya, jumlah café di Indonesia terus meningkat. Dikutip dari Asosiasi Pengusaha Kopi dan Cokelat Indonesia (APKCI) dalam Mone (2023) menyatakan bahwa jumlah café di Indonesia akan mencapai 10.000 toko. Yogyakarta merupakan daerah di Indonesia yang dikenal dengan jumlah café yang terus bertambah setiap tahunnya. Yogyakarta selain dikenal sebagai kota pelajar atau kota gudeg, kini Yogyakarta dikenal juga sebagai kota seribu café. Hal ini dapat dilansir dari Kumparan.com (2022) per tahun 2022,

jumlah café di Yogyakarta mencapai 3000 café yang tersebar di seluruh wilayah Yogyakarta. Maka tak jarang di setiap sudut daerah Yogyakarta ditemukan sebuah café.

Kini kedai kopi bukan hanya sebagai tempat untuk mengonsumsi kopi namun konsumen ingin menikmati tempat café tersebut untuk tempat rekreasi bersama rekan dan tempat untuk bekerja atau belajar. Hal ini cocok dengan kebutuhan mahasiswa di Yogyakarta yang ingin membutuhkan tempat yang nyaman untuk menghabiskan waktu di sebuah café. Dalam sekali mengunjungi sebuah café, mahasiswa menghabiskan waktu rata-rata mencapai 4 jam (Pramita & Pinasti, 2016). Dengan memiliki tempat yang nyaman untuk dikunjungi, maka mahasiswa akan meluangkan waktunya di café tersebut. Salah satu café yang cocok untuk mahasiswa di daerah Yogyakarta adalah Estuary Café.

Estuary Café merupakan sebuah *café* yang berlokasi di tengah pusat kota Yogyakarta, menyajikan makanan dan minuman ala *western*. Tempat Estuary *Café* pun menarik karena memiliki berbagai spot yang menarik dan cocok bagi para mahasiswa yang ingin melakukan aktivitasnya di tempat ini. Tidak lupa fasilitas yang diberikan sangat lengkap, mulai dari ruangan *indoor* AC dan *outdoor*, tersedianya stopkontak disetiap sudut, dan wifi yang cepat.

Estuary Café memiliki salah satu fasilitas yang jarang ditemukan di café pada umumnya, fasilitas *meeting room*. Estuary Café memiliki *meeting room* yang ditujukan untuk mahasiswa yang ingin lebih *private* untuk mengerjakan pekerjaannya. Estuary café memiliki 2 *meeting room* yang dimana *meeting room* 1 dengan kapasitas 1 – 6 orang dan *meeting room* 2 dengan kapasitas 7 – 12 orang. Dengan memiliki fasilitas yang lengkap dan memadai, Estuary Café Yogyakarta

akan mendapatkan nilai kepuasan lebih yang diberikan konsumen, terutama kalangan mahasiswa, ketika melakukan pembelian.

Kualitas produk adalah kunci yang dibutuhkan bagi setiap pemilik usaha untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Menurut Ariani (2020) produk merupakan sesuatu yang dibutuhkan oleh semua konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan harapan, atau kesesuaian antara kebutuhan dengan penawaran yang diberikan oleh sebuah perusahaan. Kualitas produk sangat penting, karena kualitas mencerminkan produk dari café tersebut.

Estuary Café Yogyakarta senantiasa meningkatkan kualitas produknya dengan memberikan makanan dan minuman yang *fresh*. Selain itu, Estuary Café Yogyakarta memastikan penggunaan bahan baku yang berkualitas dan higienis dalam proses pembuatan makanan dan minumannya. Untuk menjaga konsistensi cita rasa pada minuman variasi kopi, Estuary Café Yogyakarta melakukan pengolahan dan pemrosesan biji kopi sendiri melalui *roastery* milik sendiri. Hal ini jarang ditemukan oleh café lain yang biasanya mendapatkan biji kopi melalui distributor lain.

Faktor kedua yang mampu memengaruhi kepuasan konsumen ialah kualitas pelayanan. Pengertian lain dikemukakan oleh Indrasari (2019) yaitu seluruh kegiatan yang dilakukan untuk menyempurnakan kebutuhan dan harapan konsumen. Kualitas pelayanan sangat penting karena memiliki peran untuk menciptakan kesan yang baik di benak para konsumen yang datang ke Estuary Café. Dengan memiliki kualitas pelayanan yang dimiliki oleh sebuah café, konsumen akan merasa senang karena merasa terbantu akan pelayanan yang dimiliki café tersebut.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Estuary Café Yogyakarta berbeda dengan café lainnya yang sejenis. Pada saat konsumen datang, karyawan Estuary Café Yogyakarta akan mengucapkan salam dan akan mengarahkan konsumen yang datang untuk melakukan pemesanan dan pembayaran diawal. Setelah itu, konsumen dapat mencari tempat duduk dan menunggu hingga karyawan Estuary Café Yogyakarta mengantarkan pesanan mereka. Selain itu, Estuary Café Yogyakarta melayani konsumen dengan cepat sehingga konsumen tidak perlu menunggu lama pesanan yang mereka pesan.

Aspek selanjutnya yang penting dalam memengaruhi kepuasan konsumen adalah persepsi harga. Menurut Rivai & Zulfitri (2021) menyatakan bahwa persepsi harga adalah komentar yang diujarkan oleh konsumen terhadap nilai produk berdasarkan besaran uang yang dikeluarkan dalam membayar produk. Persepsi harga mempunyai fungsi dalam keputusan konsumen, dan bagi pemilik usaha, perencanaan suatu harga merupakan aspek yang perlu diperhatikan dengan teliti dan cermat (Clarita & Khalid, 2023). Dengan demikian, persepsi harga yaitu reaksi konsumen terhadap tingkat harga yang mereka keluarkan untuk membayar suatu produk atau jasa tersebut.

Estuary Café Yogyakarta memberikan harga yang bervariasi. Produk makanan berada pada kisaran harga Rp 25.000 – Rp 55.000 dan minuman kisaran harga Rp 15.000 – Rp 50.000. Harga ini selaras dengan penggunaan bahan baku yang berkualitas tinggi, keterampilan karyawan dan suasana café yang nyaman. Adapun cara lain yang dilakukan untuk menarik konsumen dengan memberikan paket *bundling*, yakni konsumen akan mendapatkan makanan dan minuman dengan harga

yang murah pada jam tertentu. Hal ini akan menarik lebih banyak konsumen sehingga dapat meningkatkan persepsi nilai dari harga yang ditawarkan.

Kepuasan konsumen merupakan reaksi konsumen atas suatu pelayanan atau kinerja (hasil) yang dicapai dan selanjutnya dievaluasi apakah hasil tersebut memenuhi atau melebihi harapan mereka (Daga, 2017). Dengan demikian, kepuasan konsumen pada konsumen Estuary Café Yogyakarta menilai dari beberapa aspek yang mereka dapatkan yang akhirnya konsumen dapat menilai dan menentukan sikap selanjutnya.

Berdasarkan ulasan konsumen yang diberikan untuk Estuary Café Yogyakarta pada platform *google review*, Estuary Café Yogyakarta mendapatkan penilaian 4.6 dari 5. Hal ini jika dibandingkan dengan café sejenis, Estuary Café Yogyakarta mendapatkan penilaian yang lebih unggul dibanding café yang sejenis. Dengan mempertimbangkan berbagai faktor yang dapat memengaruhi kepuasan, konsumen akan menjadi pelanggan setia dan akan lebih mengutamakan berkunjung ke Estuary Café Yogyakarta.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Rabiah (2020) meneliti “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Nesmilo di Samarinda” mendapatkan *output* seluruh variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen.

Situasi munculnya bisnis café baru di daerah Yogyakarta, setiap pemilik usaha harus memiliki strategi dan inovasi kreatif agar menarik perhatian konsumen. Usaha yang diberikan oleh pemilik café sangat penting demi kebutuhan dan keinginan konsumen yang datang ke café untuk tercapainya kepuasan konsumen. Dengan mengamati usaha yang sejenis di Yogyakarta maka Estuary Café harus

memperhatikan beberapa variabel penting. Berdasarkan pemaparan latar belakang sebelumnya, maka peneliti membuat judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Estuary Café Yogyakarta”**.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini, yaitu:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada Estuary Café Yogyakarta?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada Estuary Café Yogyakarta?
3. Apakah persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada Estuary Café Yogyakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Untuk menganalisis apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada Estuary Café Yogyakarta.
2. Untuk menganalisis apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada Estuary Café Yogyakarta.
3. Untuk menganalisis apakah persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada Estuary Café Yogyakarta.

1.4 Batasan Masalah

Agar peneliti tidak membahas terlalu luas, maka peneliti menetapkan batasan penelitian, diantaranya:

1. Penelitian ini berlokasi di Estuary Café Yogyakarta.

2. Konsumen dengan status mahasiswa yang pernah berkunjung ke Estuary Café Yogyakarta merupakan responden dalam penelitian ini.
3. Responden berdomisili di Kota Yogyakarta dan sekitarnya.
4. Sejumlah 100 orang dijadikan responden dalam penelitian.
5. Fokus pada penelitian ini pada empat variabel (kualitas produk, kualitas pelayanan, persepsi harga, dan kepuasan konsumen).

1.5 Manfaat Penelitian

Bersumber dari tujuan penelitian yang dijabarkan sebelumnya, manfaat dari penelitian ini, yaitu:

1. Manfaat untuk penulis

Penelitian dilaksanakan agar mengetahui variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

2. Manfaat untuk café

Output yang didapatkan dalam penelitian ini dapat dijadikan sebuah informasi bagi Estuary Café Yogyakarta untuk dapat memperbaiki, meningkatkan, dan mengembangkan penjualan guna untuk menarik konsumen baru khususnya mahasiswa.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasar pada *output* penelitian sebelumnya, sehingga disimpulkan:

1. Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Estuary Café Yogyakarta.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Estuary Café Yogyakarta.
3. Persepsi Harga berpengaruh signifikan Kepuasan Mahasiswa pada Estuary Café Yogyakarta.

5.2 Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian hanya mencakup variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan persepsi harga tanpa membahas faktor lainnya yang memengaruhi kepuasan mahasiswa di Estuary Café Yogyakarta.
2. Sampel serta populasi yang digunakan terbatas (100 sampel), serta berfokus pada status pekerjaan “Mahasiswa” dan berdomisili di Kota Yogyakarta dan sekitarnya.

5.3 Saran

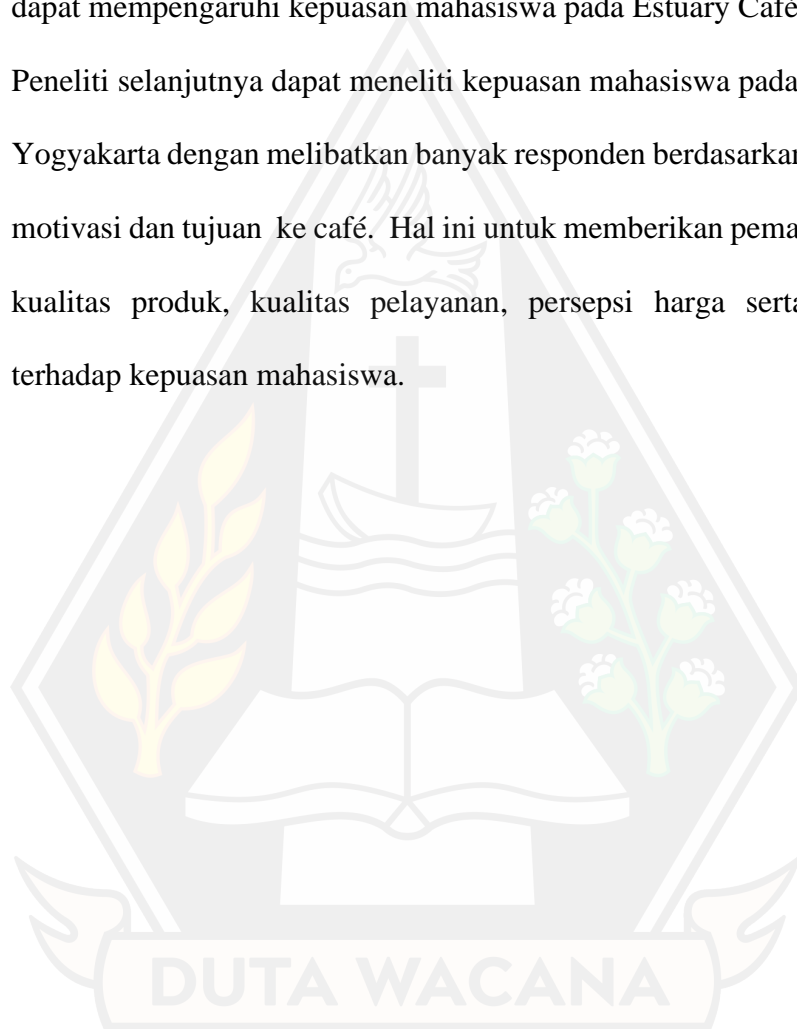
5.3.1 Bagi Perusahaan

1. Estuary Café Yogyakarta dapat berupaya mempertahankan dan meningkatkan standar kualitas produk dan layanannya, dengan fokus pada peningkatan kepuasan konsumen, khususnya di kalangan mahasiswa.
2. Estuary Café Yogyakarta mempertahankan harga yang sesuai dengan persepsi mahasiswa. Selain itu, dapat menyesuaikan manfaat dan kualitas

yang diterima oleh mahasiswa agar dapat sebanding dengan harga yang dikeluarkan.

5.3.2 Bagi Penelitian Selanjutnya

1. Untuk penelitian ini, disarankan dapat menambah variabel lokasi toko dan variabel suasana toko guna memperdalam pemahaman terhadap faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa pada Estuary Café Yogyakarta.
2. Peneliti selanjutnya dapat meneliti kepuasan mahasiswa pada Estuary Café Yogyakarta dengan melibatkan banyak responden berdasarkan karakteristik motivasi dan tujuan ke café. Hal ini untuk memberikan pemahaman terkait kualitas produk, kualitas pelayanan, persepsi harga serta dampaknya terhadap kepuasan mahasiswa.



DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, D. W. (2020). *Manajemen Kualitas* (2nd ed.). Universitas Terbuka.
- Armstrong, G., Kotler, P., Trifts, V., Buchwitz, L. A., & Gaudet, D. (2017). *Marketing An Introduction* (Sixth Canadian). Pearson Canada.
- Azis, Rakhmat, C., & Yusnita, R. T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen Dzikra Laundry Kota Tasikmalaya. *Ulil Albab : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(9). <<https://journal-nusantara.com/index.php/JIM/article/view/629>>
- Bago, R., Sutardjo, A., & Anggraini, M. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe EL'S Coffee di Padang. *Matua Jurnal (Pengembangan Ilmu Manajemen Dan Bisnis)*, 4(2), 215–226. <<https://ejurnal-unespadang.ac.id/index.php/MJ/article/view/571>>
- Clarita, N., & Khalid, J. (2023). Pengaruh Persepsi Harga, Citra Merek, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian di CFC Grande Karawaci. *AKSIOMA : Jurnal Manajemen*, 1, 37–53.
- Daga, R. (2017). *Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan* (Cetakan Pertama). Global Research and Consulting Institute.
- Daryanto. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Satu Nusa.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Desain Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yoga Pratama.
- Indrasari, Dr. M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (1st ed.). Unitomo Press.
- Juliyani, R., & Hermana, H. C. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Alfamart di Kecamatan Cilamaya Wetan Kabupaten Karawang. *YUME : Journal of Management*, 5(3), 123–130. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.356>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi duabelas* (P. Kotler & G. Armstrong, Eds.; 12th ed.). Erlangga.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Principles of Marketing sixteenth edition* (16th ed.). Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kumparan.com. (2022, September 3). *Ada 3.000 Kedai Kopi di Seluruh Yogya, Terpadat di Indonesia*. Kumparan.com. <<https://kumparan.com/pandangan-jogja/ada-3-000-kedai-kopi-di-seluruh-yogya-terpadat-di-indonesia-1ympBAIgdYG/3>>

- Lee, S., & Lawson-Body, A. (2011). Perceived Price of Dynamic Pricing. *Journal of Industrial Management Data Systems*.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi* (3rd ed.). Salemba Empat.
- Mone, R. (2023, September 7). *Kopi Fest Indonesia 2023, Ajang Berkumpulnya UMKM dan Pecinta Kopi*. Mnews.Co.Id. <<https://mnews.co.id/read/fokus/kopi-fest-indonesia-2023-ajang-berkumpulnya-umkm-dan-pecinta-kopi/#:~:text=Asosiasi%20Pengusaha%20Kopi%20dan%20Cokelat,diperkirakan%20akan%20mencapai%20Rp80%20triliun.>>
- Muhyi, Dr. M., Hartono, Dr., Budiyono, Dr. S. C., Satianingsih, Dr. R., Sumardi, Dr., Rifai, I., Zaman, Drs. A. Q., Astutik, E. P., & Fitriatien, S. R. (2018). *Metodologi Penelitian* (Dr. L. Nugraheni, Ed.). Adi Buana University Press. <www.unipasby.ac.id>
- Nasution, N. M. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)*. Ghalia Indonesia.
- Peter, J. P., & Olson, J. C. (2014). *Consumer behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran* (Edisi Keempat). Erlangga.
- Pramita, D. A., & Pinasti, V. I. S. (2016). Nongkrong di Warung Kopi Sebagai Gaya Hidup Mahasiswa di Mato Kopi Yogyakarta. *Jurnal Pendidikan Sosiologi*, 5(6), 11.
- Purnomo, R. A. (2016). *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS* (P. C. Ambarwati, Ed.; Cetakan Pertama). CV. WADE GROUP.
- Rabiah. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Nesmilo di Samarinda. *EJournal Administrasi Bisnis*, 8(1), 65–74. <<https://e-journals.unmul.ac.id/index.php/jadbis/article/view/3259>>
- Rahmadi. (2011). *Pengantar Metodologi Penelitian* (Syahrani, Ed.). Antasari Press.
- Ridhahani, Prof. Dr. (2020). *Metodologi Penelitian Dasar Bagi Mahasiswa dan Peneliti Pemula*.
- Rivai, J., & Zulfitri. (2021). The Role of Purchasing Decisions Mediating Product Quality, Price Perception, and Brand Image on Customer Satisfaction of Kopi Janji Jiwa. *Journal of Business and Management Studies (JBMS)*, 3(2), 31–42. <https://doi.org/10.32996/jbms.2021.3.2.4>
- Safitri, A. M. (2019, June 20). *Masyarakat Indonesia Doyan 'Ngopi', Tapi Apakah Jumlahnya Sudah Aman?*. Honestdocs.id. <<https://www.honestdocs.id/batas-minum-kopi-sehari-indonesia>>
- Sinaga, D. (2014). *Buku Ajar Statistika Dasar*. UKI Press.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS* (Edisi Pertama). Kencana Prenada Media Group.

- Snapcart. (2023, October 2). *Indonesia's Coffee Consumption Trends in 2023*. Snapcart.Global. <<https://snapcart.global/indonesias-coffee-consumption-trends-in-2023/>>
- Solomon, M. R. (2013). *Consumer Behavior : Buying, Having, and Being* (Tenth Edition). Pearson Education.
- Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Cetakan ke-19). Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)* (Cetakan ke-18). Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Tamon, N. P., Manoppo, W. S., & Tamengkel, L. F. (2021). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV. DEFMEL Leilem. *Productivity*, 2(4), 309–314. <<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/productivity/article/view/34946>>
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa* (Edisi enam). Andi.
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Bayumedia.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa : prinsip, penerapan, dan penelitian* . Andi.
- Ummah, N. A. A., & Wijayanti, B. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Café Madani BumDes Rambipuji. *Derivatif: Jurnal Manajemen*, 16(1), 174–183. <<https://fe.ummetro.ac.id/ejournal/index.php/JM/article/view/726>>