

**PENGARUH KUALITAS PRODUK PERSEPSI HARGA DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN CAFÉ JEMPOLAN YOGYAKARTA**



SKRIPSI

Disusun Oleh:

Kriswanto S.I Banggai

11170374

FAKULTAS BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA YOGYAKARTA

2023

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk memenuhi Sebagian Syarat – syarat

Guna memperoleh Gelar

Sarjana Manajemen

Disusun Oleh:

Kriswanto S.I Banggai

11170374

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 : KRISWANTO S.I BANGGAI
NIM : 11170374
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:

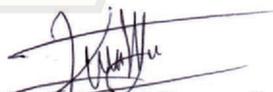
“PENGARUH KULITAS PRODUK PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CAFE JEMPOLAN YOGYAKARTA”

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 : 27 Juni 2024

Yang menyatakan


(Kriswanto S.I Banggai)
NIM.11170374

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CAFE JEMPOLAN YOGYAKARTA

telah diajukan dan dipertahankan oleh:

KRISWANTO SILWANUS ISKANDAR BANGGAI

11170374

Dalam Ujian Skripsi Program

Studi Manajemen Fakultas

Bisnis

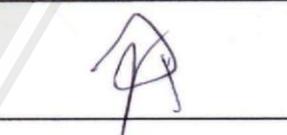
Universitas Kristen Duta Wacana

Dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana Manajemen Pada tanggal 24 juni 2024

Nama Dosen

Tanda Tangan

1. Dr. Elok Pakaryaningsih, SE., M.Si : 
(Ketua Tim Penguji/Dosen penguji)
2. Dr. Andreas Ari Sukoco, MM., M.Min : 
(Dosen Penguji)
3. Dr. Singgih Santoso, MM : 
(Dosen Pembimbing/Dosen Penguji)

Yogyakarta, 27 Juni 2024

Disahkan Oleh:

Dekan Fakultas Bisnis



Dr. Perminas Pangeran, M.Si.

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Elok Pakaryaningsih, SE., M.Si

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Pengaruh Kualitas Produk Presepsi Harga dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Konsumen di Cafe Jempolan Yogyakarta

Nama : Kriswanto S.I Banggai

Nim : 11170374

Mata Kuliah : Skripsi

Program Studi : Manajemen

Semester : 14 (empat belas)/Genap

Tahun Akademik : 2023/2024

Telah di periksa dan disetujui

Yogyakarta, 02 April 2024


Dr. Singgih Santoso, S.E., M.M.

DUTA WACANA

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CAFE JEMPOLAN
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 sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

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

Yogyakarta, 19 Mei 2024



Kriswanto S.I Banggai

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)

“serahkanlah perbuatanmu kepada Tuhan, maka terlaksanalah segala rencanamu”

(Amsal 16:3)

“Dengarkanlah nasihat dan terimalah didikan, supaya engkau menjadi bijak di masa depan”

(Amsal 19:20-21)

Jawab Yesus kepadanya: ”Apa yang Kuperbuat, engkau tidak tahu sekarang, tetapi engkau akan mengertinya kelak.”

(Yohanes 13:7)

“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)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

- Tuhan Yesus yang senantiasa menyertai kehidupan saya.
- Orang tua saya bapak Silwanus Iskandar Henok Banggai dan ibu Nursantionela Salomina Kayely yang selalu memberikan motivasi kepada saya dalam mengerjakan skripsi saya serta membiayai saya sampai saat ini.
- Saudara/saudari saya yang selalu memotivasi saya dan memberikan semangat serta dukungan kepada saya (Nuraimi D Banggai, Leonard Kayely, Yostina H Banggai, Maher S Banggai, Nuraistel S Banggai, Iskandar S Banggai)
- Dosen pembimbing terbaik Bapak Singgih Santoso yang telah setia dan sabar dalam melakukan proses bimbingan.
- Teman-teman saya yang sudah mendukung dan memberi motivasi untuk mengerjakan skripsi (Nandito, Adiku Sayang, Ka Queen, Exo, Ergo, Keken, Eza Muda Ecen)
- Sahabat dan teman seperjuangan dari awal kuliah yang sudah mendukung dan memberi motivasi untuk mengerjakan skripsi ini (John Faldo, Hardi Hutabarat, David, Nando, Kevin, Wiliam, Sigit).
- Teman sekolah dan lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
- *Partner* saya Henderina Angliwanti Seran yang selalu mendorong saya serta memotivasi baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga sekripsi 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 KULITAS PRODUK, PRESEPSI HARGA DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CAFÉ
JEMPOLAN 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:

1. Bapak Dr. Perminas Pangeran, SE., MSi., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana.
2. Bapak Dr. Andreas Ari Sukoco, MM., M.Min selaku wakil Dekan Bidang Akademik dan Kaprodi Magister Manajemen Universitas Kristen Duta Wacana.
3. Ibu Dr. Elok Pakaryaningish, M.Si selaku Kaprodi Manajemen Universitas Kristen Duta Wacana.

4. Dosen pembimbing saya Dr. Singgih Santoso, S.E., M.M. yang telah sabar membimbing dan membantu saya dalam menyusun skripsi.

Terimakasih atas segala bantuan, ilmu, masukan, motivasi dan kesabaran bapak dalam membantu penyusunan skripsi ini.

5. Ibu Dra. Purwani Retno Andalas, MM yang pernah menjadi dosen wali saya pada awal masuk sampai masa pengabdian selesai, terima kasih atas bimbingan dan ilmunya dan terima kasih juga kepada bapak Jonathan Herdioko, S.E., M.M sebagai dosen wali saya yang sekarang atas bantuan dan ilmunya selama studi perkuliahan.
6. Bapak Edy Nugroho, SE., MSc., yang telah membantu penulis dalam melakukan pengolahan data skripsi.
7. 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.
8. Saudara/I saya dan sahabat-sahabat saya yang sudah memberikan support baik secara langsung dan tidak langsung untuk menyelesaikan skripsi saya.
9. Semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan sebaik – baiknya.

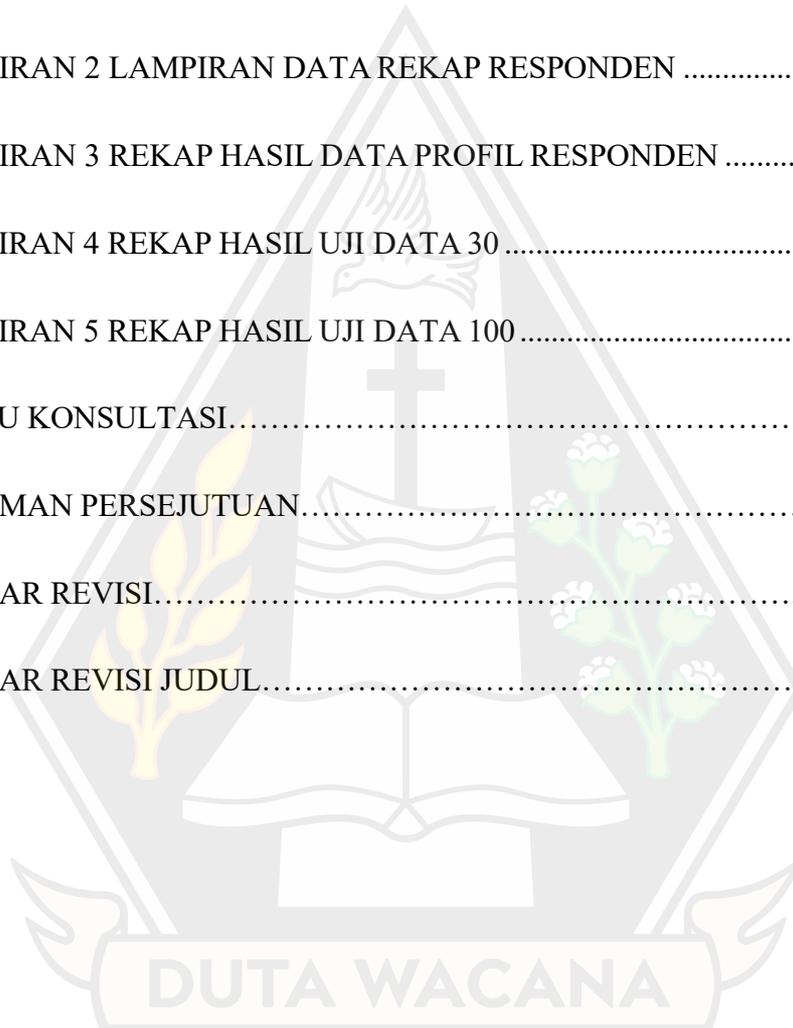
DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.5. Batasan Penelitian	5
BAB II TUJUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Pemasaran	6

2.1.2	Kualitas Produk	6
2.1.3	Persepsi Harga	9
2.1.4	Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.5	Penelitian Kepuasan Konsumen	11
2.2	Peneliti Terdahulu.....	14
2.3	Kerangka Penelitian	16
2.4	Pengembangan Hipotesis.....	17
BAB III METODE PENELITIAN.....		20
3.1.	Data.....	20
3.1.1.	Data Premier	20
3.1.2.	Data Skunder.....	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.	Definisi Operasional Variabel	23
3.5.	Pengukuran Variabel	25
3.6.	Metode Analisis Data.....	26
3.6.1.	Analisis Persentase	26
3.6.2.	Uji Instrumen Penelitian	26
3.6.2.1.	Uji Validitas	26

3.6.2.2. Uji Reliabilitas	27
3.6.2.3. Uji Statistik	29
3.6.2.3.1. Analisis Regresi Linear Berganda	29
3.6.2.3.2. Uji Koefisien Determinasi R ²	29
3.6.2.4. Uji Simulatif (Uji F).....	30
3.6.2.5. Uji Signifikansi Pengaruh Secara Parsial (Uji t).....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
4.1. Profil Responden	33
4.2. Uji Instrumen Penelitian.....	36
4.2.1 Uji Validitas.....	37
4.3. Pengujian Statistik.....	40
4.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda	40
4.3.2 Koefisien Determinasi (R ²).....	42
4.3.3 Uji Signifikan Secara Simultan (Uji F).....	43
4.4. Pembahasan.....	46
4.4.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen di Cafe	47
4.4.2 Pengaruh variabel Presepsi Harga dengan Kepuasan Konsumen.....	48
4.4.3 Pengaruh variabel Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen.....	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	51

5.1 Kesimpulan	51
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	52
5.3 Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN KUESIONER	58
LAMPIRAN 2 LAMPIRAN DATA REKAP RESPONDEN	62
LAMPIRAN 3 REKAP HASIL DATA PROFIL RESPONDEN	80
LAMPIRAN 4 REKAP HASIL UJI DATA 30	83
LAMPIRAN 5 REKAP HASIL UJI DATA 100	90
KARTU KONSULTASI.....	93
HALAMAN PERSEJUTUAN.....	95
LEMBAR REVISI.....	96
LEMBAR REVISI JUDUL.....	97



DAFTAR TABEL

Table 2. 1 Penelitian terdahulu	14
Table 3. 1 Definisi operasional variabel	23
Table 3. 2 Pengukuran variabel	25
Table 4. 1 Berdasarkan jenis kelamin	33
Table 4. 2 Berdasarkan usia	34
Table 4. 3 Berdasarkan pekerjaan	34
Table 4. 4 Berdasarkan pendidikan	35
Table 4. 5 Berdasarkan pendapatan	35
Table 4. 6 Berdasarkan Kunjungan	36
Table 4. 7 Uji validitas	38
Table 4. 8 Uji realibitas	39
Table 4. 9 Hasil regresi linear berganda	40
Table 4. 10 Koefisien determinasi (R^2)	43
Table 4. 11 Uji F	44
Table 4. 12 Uji t	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian 16



ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah Kualitas Produk Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Café Jempolan Yogyakarta. Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah teknik *Purposive sampling* dan Sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden konsumen yang pernah mengunjungi Café Jempolan Yogyakarta dalam 3 (tiga) bulan terakhir. Metode analisis data dalam penelitian ini yaitu uji validitas, uji realibilitas, uji regresi linear berganda, uji koefisien determinasi (R^2), uji F dan uji t. variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas produk, Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan sedangkan variabel terikat adalah Kepuasan Konsumen.

Angka *Adjusted R Square* yang diperoleh sebesar 76.4% menunjukkan bahwa 76.4% variabel Kepuasan Konsumen dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen dalam persamaan regresi. Sedangkan sisanya sebesar 23.6% dijelaskan oleh variabel lain diluar ketiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Selanjutnya uji F menunjukkan bahwa ketiga variabel independen yang diteliti yaitu variabel Kualitas Produk Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terbukti secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen Kepuasan Konsumen. Kemudian melalui uji t dapat diketahui pula bahwa variabel independen Kualitas Produk tidak berpengaruh signifikan sedangkan variabel Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Konsumen.

Kata kunci : Kualitas Produk, Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

This study aims to determine whether the product quality perception of price and service quality have a significant effect on consumer satisfaction in Café Jempolan Yogyakarta. Sample determination technique used is Purposive sampling technique and samples in this study as many as 100 consumer respondents who have visited Café Jempolan Yogyakarta in the last 3 (three) months. Data analysis methods in this study are validity test, reliability test, multiple linear regression test, coefficient of determination test (R^2), F test and t test. independent variables in this study are product quality, price perception and service quality while the dependent variable is consumer satisfaction.

The Adjusted R Square obtained by 76.4% shows that 76.4% of costumer interest variables can be explained by third independent variables in the regression equation. While the remaining 23.6% is explained by other variables outside the three variables used in this study. Furthermore, the F-test showed that the three independent variables studied, namely product quality variable price perception and service quality proved to be simultaneously significant effect on the dependent variable consumer satisfaction . Then through the T test it can be seen that the independent variable of Product Quality has no significant effect while the variable perception of price and service quality partially significant effect on the dependent variable is consumer satisfaction.

Keywords: product quality, price perception, service quality and customer 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.

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

Jempolan Coffee Yogyakarta mulai dibuka untuk umum pada 26 Maret 2021 meskipun masih tergolong baru, cafe Jempolan sangat digemari konsumen sebab memiliki keunikan tersendiri yang mana di jaman sekarang cafe identik dengan tempat yang nyaman, suasana yang cozy, fasilitas yang lengkap seperti lounge, bar, AC (Air Conditioner), Wi- Fi, bahkan mulai bermunculan cafe dengan desain interior yang unik yang belum pernah ada sebelumnya, dan cafe Jempolan hadir dengan semua fasilitas tersebut. Jempolan Coffee Yogyakarta sudah diminati oleh banyak orang sebab Café ini dimiliki konsep yang menarik perhatian para pecinta kopi di kota Yogyakarta. Dengan adanya konsep yang menarik, kualitas produk, harga, serta kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh cafe Jempolan , hal ini dapat memicu para konsumen yang menginginkan adanya prespektif baru dan konsumen yang benar-benar pecinta kopi. Jempolan cafe menawarkan harga, produk dan pelayanan yang baik sehingga tidak heran jika cafe tersebut selalu ramai akan konsumen. Selain produk, harga dan pelayanan yang menarik Cafe satu ini juga memiliki daya tarik tersendiri, Daya tarik utama yang ditawarkan oleh Jempolan Coffee Sleman yakni tempatnya menyuguhkan view alam yang menawan. Disana pengunjung akan disuguhi pemandangan hamparan persawahan hijau yang begitu indah. Mengingat lokasinya dipinggiran ladang persawahan penduduk.

Jempolan Coffee dibangun dengan desain yang instagramable. Cafe ini menawarkan 2 pilihan tempat, indoor dan outdoor. Untuk indoornya cukup unik, didalamnya didominasi warna putih dengan tempat duduknya yang cukup banyak. Uniknya lagi, di ruangan indoor terdapat kolam kecil dengan ikan-ikan hiasnya. Jadi disana pengunjung bisa menikmati makanan sembari menyaksikan ikan-ikan hias

dikolam tersebut pengunjung tinggal memilih spot yang tersedia. Cafe Jempolan sendiri menawarkan banyak pilihan mulai dari produk minuman kopi dan non kopi, makanan ringan dan masih banyak lagi.

Menikmati kuliner ataupun kopi sambil memandangi panorama alam, Cafe dengan panorama natural seperti ini sekarang sudah jarang sekali ditemukan di tengah-tengah kota, terutama di kota-kota besar. Maka tentunya menjadi momentum bagus bagi pengunjung yang bisa menikmati aktivitas nongkrong dan wisata kuliner di tempat ini. Cafe ini memiliki halaman yang lumayan luas, sehingga bisa lebih leluasa untuk bergerak dan tidak mudah suntuk dengan banyaknya jumlah pengunjung yang datang. Nuansa romantis semakin terasa ketika ada live music yang mengiringi aktivitas nongkrong di cafe ini. Tidak sekedar asyik untuk ngopi dan nongkrong saja, namun juga cocok untuk bersantai dan hunting foto. Maka boleh juga bila tempat ini dijadikan sebagai tempat hangout bersama orang terdekat.

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas produk mempengaruhi kepuasan konsumen Jempolan Coffee Yogyakarta secara signifikan?
2. Apakah persepsi harga mempengaruhi kepuasan konsumen Jempolan Coffee Yogyakarta secara signifikan?
3. Apakah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen Jempolan Coffee Yogyakarta secara signifikan?

1.3. 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 Jempolan Coffee Yogyakarta
2. Mengetahui bagaimana pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan konsumen di Jempolan Coffee Yogyakarta
3. Mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Jempolan Coffee Yogyakarta Yogyakarta

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi penulis

Bisa sebagai tambahan ilmu untuk penulis dalam melihat pengaruh kualitas produk, persepsi harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Jempolan Coffee 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 diwaktu 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.

1.5. Batasan Penelitian

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

1. Penelitian berlokasi di lingkungan Jempolan Coffee Yogyakarta
2. Responden penelitian ialah pelanggan Jempolan Coffee Yogyakarta yang datang di 3 bulan belakangan.
3. Variabel penelitian ialah kualitas produk, Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, kepuasan konsumen Jempolan Coffee Yogyakarta
4. Banyaknya responden 100 orang.
5. Waktu penelitian:

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil analisis data dan pembahasan yang sudah dilakukan oleh peneliti terkait pengaruh Kualitas Produk Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Cafe Jempolan Yogyakarta, peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil dari penelitian ini didapatkan adanya faktor lain yang lebih mempengaruhi kepuasan konsumen yang tidak peneliti teliti seperti faktor jarak, suasana, keragaman produk, selera konsumen dan promosi. sehingga hasil menunjukkan bahwa variabel Kualitas produk tidak signifikan pada uji t yaitu sebesar 0.177. yang artinya bahwa Kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Café Jempolan Yogyakarta.
2. Variabel Persepsi Harga menunjukkan hasil pada hasil uji t dengan tingkat signifikansi 0.000. Artinya bahwa persepsi harga berpengaruh kepada kepuasan konsumen di Café Jempolan Yogyakarta.
3. Variabel Kualitas pelayanan menunjukkan hasil pada hasil uji t dengan tingkat signifikansi 0.000. Artinya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh kepada kepuasan konsumen di Café Jempolan Yogyakarta.
4. Kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen secara simultan kepada kepuasan konsumen di Café Jempolan Yogyakarta yang ditandai oleh hasil penelitian pada uji F menunjukkan bahwa hasil output SPSS memberikan nilai F probabilitas sebesar 0.177 sementara variable persepsi harga, variable kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen secara simultan yang di tandai oleh hasil penelitian pada uji F menunjukkan

bahwa hasil output SPSS memberikan nilai F probabilitas persepsi harga sebesar 0.000 dan kualitas pelayanan sebesar 0.000.

5. Dari analisis deskriptif dari penelitian ini, yakni terhadap profil responden yang meliputi jenis kelamin usia, pekerjaan, pendidikan terakhir, pengeluaran per bulan, dan rata-rata frekuensi kunjungan terhadap Café Jempolan Yogyakarta 3 bulan terakhir dapat disimpulkan tentang dominasi responden sebagai berikut :

- a) Konsumen didominasi oleh jenis kelamin Laki-laki dengan jumlah 55 orang dengan presentase (55%).
- b) Proporsi paling banyak konsumen dalam rentang usia >20 – 30 tahun sejumlah 78 orang dengan presentase 78%.
- c) Konsumen dengan profesi atau pekerjaan sebagai Pelajar/Mahasiswa dengan jumlah sebanyak 58 orang dengan presentase 58%. mendominasi responden penelitian ini.
- d) Konsumen dengan pendidikan SMA/SMK paling banyak jumlahnya, yaitu sebanyak sebanyak 59 orang yang presentasenya 59%.
- e) Konsumen terbesar proporsinya adalah konsumen dengan pengeluaran per bulan > Rp.2.000.000 – Rp.4.000.000 sejumlah 45 orang. Dengan presentase 45%.
- f) Konsumen dengan frekuensi kunjungan paling banyak dari responden 1-5 x sejumlah 56 orang dengan presentase 56%.

5.2. Keterbatasan Penelitian

1. Objek penelitian hanya dilakukan oleh pengunjung Café Jempolan Yogyakarta dengan menggunakan 100 responden sehingga hasil penelitian ini tidak bisa berlaku secara umum.
2. Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan pilihan jawaban yang tertutup, sehingga membuat responden tidak bebas/leluasa dalam memberikan jawaban.
3. Peneliti membuat kuesioner dengan Google Form dan melakukan penyebaran melalui Instagram dan juga aplikasi whatsapp sehingga peneliti tidak dapat mengantisipasi dan memastikan bahwa responden menjawab dengan benar tentang pengalaman pribadi responden.
4. Variabel penelitian masih dirasa belum cukup untuk mewakili berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Sehingga diperlukan penelitian selanjutnya yang menggunakan variabel yang lain.

5.3. Saran

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda yang dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini mengenai Kualitas Produk, Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Café Jempolan Yogyakarta Maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti bagi Café Jempolan Yogyakarta adalah sebagai berikut:

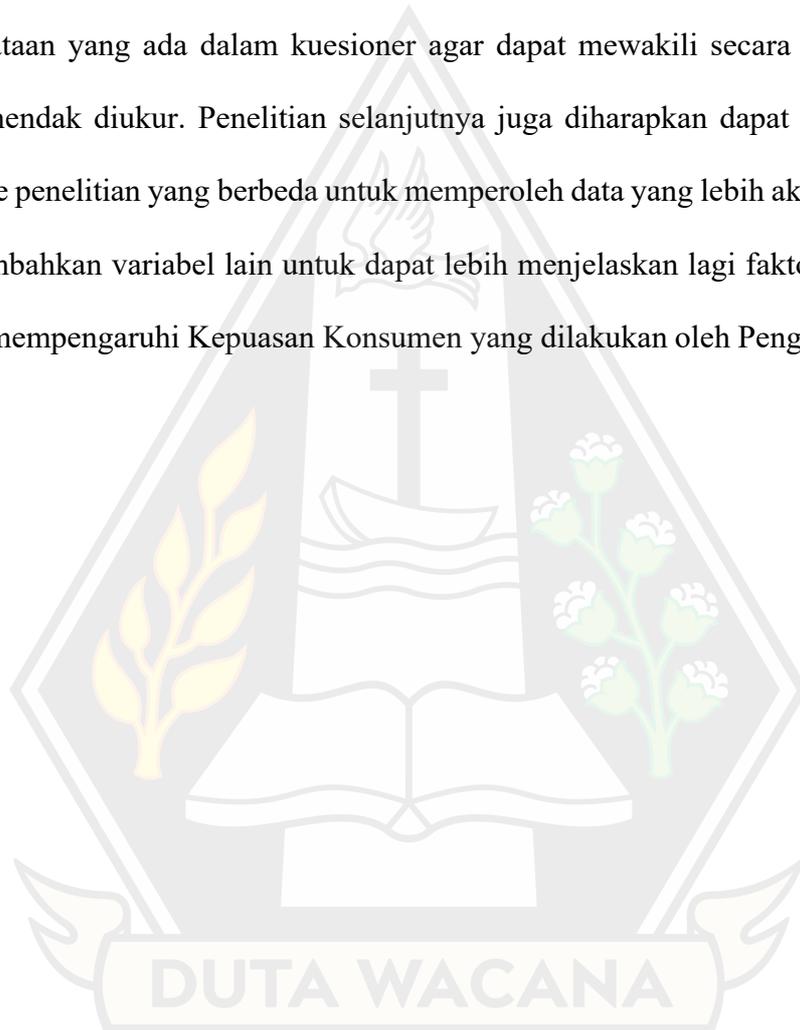
1. Bagi Cafe

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang tidak signifikan dari Kualitas Produk dan Pengaruh yang signifikan dari Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen café Jempolan Yogyakarta. Oleh karena itu, cafe hendaknya dapat senantiasa memberikan Kualitas Produk yang baik selain

itu Persepsi harga dan Kualitas Pelayanan yang ditawarkan sesuai dengan harapan Pengunjung, agar dapat mendorong Pengunjung untuk tetap mempunyai Kepuasan Konsumen terhadap Café Jempolan Yogyakarta.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan agar lebih mengevaluasi pertanyaan atau pernyataan yang ada dalam kuesioner agar dapat mewakili secara tepat variabel yang hendak diukur. Penelitian selanjutnya juga diharapkan dapat menggunakan metode penelitian yang berbeda untuk memperoleh data yang lebih akurat dan dapat menambahkan variabel lain untuk dapat lebih menjelaskan lagi faktor-faktor yang lebih mempengaruhi Kepuasan Konsumen yang dilakukan oleh Pengunjung.



DAFTAR PUSTAKA

- Aagustina, Wida Nurahmawati. (2021). "Pengaruh pendekatan pembelajaran terpadu terhadap *Habits Of Mind Physicist* Siswa Pada Materi Alat Optik." *Penelitian Eksperimen Kuasi di MA Pembangunan UIN Jakarta*) 1-48.
- Amstrong, Kotler Philip & Gary. (2018). "Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh. Jakarta." *Salemba empat*.
- Amstrong, Kotler Philip & Gerry. (2018). "Principles of Marketing." *Edisi 15 Global Edition*.
- Ghozali. (2018). "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang." *Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Hermawan, Yanto. (2021). "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Smartphone Samsung di Bogor." *Program Studi Sistem Informasi, Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan* 1-14.
- Juniwati, Esmeralda & Helma Malini. (2023). "Analisis Customer Loyalty Pada Penggunaan Aplikasi Zoommeeting di Kota Pontianak." *67591-75676696676-1-SM* 206-221.
- Kartika, Sinta. (2019). "Pengaruh Kualitas Sarana dan Prasarana terhadap Minat Belajar Siswa dalam Pembelajaran Pendidikan Agama Islam." *Jurnal Penelitian Pendidikan Islam Vol. 7* 1-14.
- Kotler Philip, & Gary Amstrong. (2018). "Principles of Marketing (17th ed)." *United Kingdom: Pearson Education Limited*.
- Montung, Pamela. (2015). "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Kawan Baru." *Vol. 15 No. 5 (2015): Jurnal Berkala Ilmiah EFISIENSI (page 667 - 776)* 15: 667-776.
- MUFIDAH, ROKHIMATUL. (2018). "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap kepuasan Pelanggan Pada Kereta Api Kutojaya Utama Kelas Ekonomi Tahun 2018." *Skripsi* 1-108.
- Putra, Faisal Cahya. (2019). "Analisis Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) Yang Diintegritaskan Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)." *Skripsi Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri* 1-92.
- Robbi, Syakura Ila. (2021). "Pengaruh Islamic Branding dan Islamic Service Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Dengan *Costumers Satisfaction* Sebagai Variabel *INtervening*." *Skripsi* 1-146.

- Saleh, Sirajuddin. (2017). "Analisis Data Kualitatif." *ISBN: 979604 304 1 1-180*.
- Saputra, Angga. (2010). "Analisis Pengaruh Kepuasan, Kualitas, dan Experiential Marketing Terhadap Word of Mouth Situs Jejaring Sosial Pada Mahasiswa FE UNDIP Semarang." *Skripsi* 1-57.
- Sari, Arum Pandan. (2023). "Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Stres Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan." *Risetidan E-Jurnal ManajemenInformatika Komputer volume 7* 1-20.
- Silvia, Ranata. (2023). "Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Cillo Coffee." *DOI Issue : 10.46306/vls.v3i2* 1-14.
- Sindarto, Juventino. (2022). "Peran Citra Merek dalam Membangun Kepuasan dan Loyalitas Konsumen: Sebuah Kajian Teoritis." *Vol.1* 1-14.
- Sugiyono. (2018). "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D." *CV.Afabeta*.
- Wandira, Lina Wasis Ayu. (2016). "Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Smartfren Andromax 4G/LTE Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya." *Skripsi Program Studi Pendidikan Tata Niaga* 1-11.
- Tjiptono. (2001). "Faktor Pendorong Kepuasan" Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Nur Ikhsan Juata Permai.
- Daryanto, Setyobudi. (2014). "Pengertian Kepuasan Konsumen" Citarasa Dan Keragaman Menu Dalam Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Nasi Uduk Betawi Mpok Tiyah.
- Apriyan Dwi Permana. (2021). "Pengaruh Persepsi Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Café Cracking Chambers Sidoarjo".
- Ranata Silvia, Rully Arifiansyah. (2023). judul penelitian "Pengaruh Kualitas Produk, Presepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Cillo Coffee Jakarta Barat".
- Pamela Montung, Jantje Sepang, Decky Adare (2015). judul penelitian "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Presepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Kawan Baru Manado".
- Sugiyono. (2006). "Metode Penentuan Sampel. Pengaruh Harga, Promosi Dan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Di Restoran Burger King Kawasan Surabaya Plaza Surabaya".

Sugiyono. (2015) “Metode Pengumpulan Data Dengan Penyebaran Kuesioner” Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Sekolah Menengah Pertama Negeri 3 Jakarta”.

