

**PENGARUH *FOOD QUALITY, DINING ATMOSPHERE, DAN KESESUAIAN HARGA*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN CAFÉ
RIA DJENAKA SHINING BATU**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
pada Fakultas Administrasi Universitas Brawijaya**

Titah Salsabilah

NIM 135030201111127



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN
MALANG
2017**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh *Food Quality, Dining Atmosphere* dan Kesesuaian Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan *Café Ria*
Djenaka Shining Batu

Disusun oleh : Titah Salsabilah

NIM : 135030201111127

Fakultas : Ilmu Administrasi

Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Konsentrasi/Minat : Pemasaran

Malang, 15 Juni 2017

Komisi Pembimbing
Ketua

Dr. Sunarti, S.Sos., MAB.
NIP. 197407171998022001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU) No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70.

Malang, Juni 2017
Mahasiswa

Titah Salsabilah
NIM. 135030201111127

CURRICULUM VITAE

Nama : Titah Salsabilah
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Bengkulu, 17 januari 1995
Agama : Islam
Alamat : Perumahan Mutiara Citra Graha Blok E1/25,
Candi, Sidoarjo
E-mail : titahsal@gmail.com
No. Hp : 081217177274
Pendidikan : 1. 1999-2001 TK Darmawanita Kenongo-Sidoarjo
3. 2001-2004 SDN Kenongo 1 Sidoarjo
4. 2004-2007 SDN Bligo-Sidoarjo
4. 2007-2010 SMP Negeri 5 Sidoarjo
5. 2010-2013 SMA Negeri 2 Sidoarjo
6. 2013-Sekarang Universitas Brawijaya Malang
Pengalaman Magang : Departemen Administrasi dan Pemasaran PT Astra
International Tbk – Daihatsu Malang (Juli-Agustus
2016)



Malang, Juni 2017

Titah Salsabilah

RINGKASAN

Titah Salsabilah, 2017, Jurusan Administrasi Bisnis, Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang, **Pengaruh Food Quality, Dining Atmosphere dan Kesesuaian Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Café Ria Djenaka Shining Batu**, Dr. Sunarti, S.Sos., MAB.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh *Food Quality* (X_1), *Dining Atmosphere* (X_2) dan *Kesesuaian Harga* (X_3) secara bersama-sama dan parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory research* (penelitian penjelasan) dengan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 117 orang responden yang merupakan pelanggan *Café Ria Djenaka Shining Batu*. Metode pengumpulan data menggunakan kuisioner dengan teknik pengambilan sampel yaitu *accidental sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda dengan uji F dan uji t untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama dan pengaruh secara parsial antara variabel yang diteliti.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sig. F yaitu 0,000 ($\alpha < 0,05$), yang berarti bahwa secara bersama-sama variabel *Food Quality* (X_1), *Dining Atmosphere* (X_2) dan *Kesesuaian Harga* (X_3) mempunyai pengaruh signifikan terhadap variable Kepuasan Pelanggan (Y). Hasil *adjusted R square* yaitu sebesar 0,51 artinya, variabel *Food Quality* (X_1), *Dining Atmosphere* (X_2) dan *Kesesuaian Harga* (X_3) mempengaruhi kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 51% sisanya 49% Kepuasan Pelanggan akan dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Hasil uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial dengan membandingkan antara t signifikan α yaitu 0,05. Hasil penelitian diketahui bahwa nilai signifikansi t 0,001 untuk variabel *Food Quality* (X_1), 0,001 untuk *Dining Atmosphere* (X_2) dan 0,000 untuk *Kesesuaian Harga* (X_3). Hal ini menunjukkan nilai signifikansi t untuk masing-masing variabel bebas kurang dari 0,05 (nilai signifikansi $t < 0,05$) yang berarti ketiga variabel bebas mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat secara parsial.

Kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah bahwa variabel *Food Quality*, *Dining Atmosphere* dan *Kesesuaian Harga* baik secara bersama-sama maupun secara parsial mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Sehingga pihak perusahaan dapat mempertahankan serta meningkatkan pelayanan terhadap *Food Quality*, *Dining Atmosphere* dan *Kesesuaian Harga*, karena variabel tersebut merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhi Kepuasan pelanggan dan diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya.

Kata Kunci : *Food Quality, Dining Atmosphere, Kesesuaian Harga, Kepuasan Pelanggan*

SUMMARY

Titah Salsabilah, 2017, Departement of Business Administration, Concentration in Marketing Manajemen, Faculty of Administration, University of Brawijaya, **Influence of Food Quality, Dining Atmosphere and Price Fairness on Customer Satisfaction in Café Ria Djenaka Shining Batu**, Dr. Sunarti, S.Sos., MAB.

This study purpose to examine and explain the influence of Food Quality (X_1), Dining Atmosphere (X_2), and Price Fairness (X_3) overall or partially to Customer Satisfaction (Y).

This type of research used in this research is explanatory research with quantitative approach. The sample in this study was 117 respondents customer of café RiaDjenaka Shining Batu. The data was collected by questionairs with sampling technique collecting used accidental sampling. Data analysis method used is descriptive analysis and multiple linier regression by doing *F test* and *t test*. It purposed to examine and explain overall influence or partial influence between the variables.

The result of this study showed that F was significant, it was 0,000 ($\alpha < 0,05$). It mean that the variables Food Quality (X_1), Dining Atmosphere (X_2) and Price Fairness (X_3) had the significant effect to Customer Satisfaction (Y). The result of adjusted R square was 0,51 or 51% it's mean Customer Satisfaction variable (Y) would influence by it's independent variables, Food Quality (X_1), Dining Atmosphere (X_2) and Price Fairness (X_3). Meanwhile, another 49% would influence by another variables. The result of t-test was used to explain the independent variables to dependent variable partially by comparing α significant level, that was 0,05. This result explained that t significance level was 0,001 for Food Quality, 0,001 for Dining Atmosphere and 0,000 for Price Fairness. It showed that the value of t significant level for each dependent variables was less than 0,05 (significant t level $<0,05$). It mean those dependent variables had the significant effect on dependent variable partially.

The conclusion that be drawn from this study is that the variables in Food Quality, Dining Atmosphere and Price Fairness together or partially have an influence on Customer Satisfaction. Advice that can be given in this case is that the company can maintain and improve service to Food Quality, Dining Atmosphere and Price Fairness, because these variables are very important in influencing customer satisfaction and expected result of this research can be used as a refrence for further research.

Keyword: Food Quality, Dining Atmosphere, Price Fairness, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Food Quality, Dining Atmosphere dan Kesesuaian Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Café Ria Djenaka Shining”**. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini, tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, perkenankanlah pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang;
2. Ibu Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya;
3. Bapak Dr. Drs. Wilopo, MAB selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang;
4. Ibu Dr. Sunarti, S.Sos., MAB selaku Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan, memberi semangat dan dorongan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai;

5. Bapak Prof. Drs. Achmad Fauzi DH, MA. selaku Dosen Pengaji yang telah banyak memberikan kritik dan saran kepada peneliti yang bermanfaat dalam perbaikan skripsi ini;
6. Bapak Ari Irawan, SE., MM. selaku Dosen Pengaji yang telah banyak memberikan kritik dan saran kepada peneliti yang bermanfaat dalam perbaikan skripsi ini;
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya selama masa perkuliahan;
8. Kedua orang tuaku Papa dan Mama, Mas Dian, Mas Kharis dan keluarga besar tercinta yang telah tulus memberikan dukungan dan do'a yang sangat bermanfaat bagi peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik;
9. Bundaku tercinta yang telah tulus memberikan dukungan, do'a dan semangat yang sangat bermanfaat bagi peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik;
10. Pemilik, pihak manajemen dan pegawai *Café* Ria Djenaka Shining Batu yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian sehingga peneliti dapat melaksanakan penelitian dan mengerjakan skripsi dengan lancar;
11. Sahabat tercinta yaitu Julay Xty, Miftha Adhiyanti, Fadilah Nastiti, Puspa Dwi, Cana, Arnold, Hogan, Helmy Pahlevy, Hamdani yang selama ini

selalu ada memberikan dukungan, semangat dan do'a hingga selesaiya skripsi ini;

12. Yang terkasih yaitu Mas Kharis, Ricky Anggaku, Dwi Okta Roihanah, Dewi Saraswati, Ayu Wulansari, Salsabila Sarafina yang selalu ada memberikan dukungan, semangat, bantuan dan do'a selama penyusunan skripsi ini;
13. Teman-teman Sedekah Baper yaitu Brian, Afina, Venin, Bramantyo, Harda, Novian, Guntur, Nehru, Afi yang selalu memberikan dukungan, semangat, bantuan dan do'a selama penyusunan hingga selesaiya skripsi ini;
14. Teman-teman FIA Administrasi Bisnis angkatan 2013 yang telah memberikan bantuan, berbagi informasi dan dukungan kepada peneliti;
15. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa skripsi yang telah peneliti susun, masih banyak kekurangan. Demi kesempurnaan skripsi, peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun. Semoga skripsi yang telah peneliti susun dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan berbagai pihak lain yang membutuhkan.

Malang, April 2017

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
RINGKASAN	iv
SUMMARY.....	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kontribusi Penelitian	6
1. Kontribusi Teoritis	7
2. Kontribusi Praktis	7
E. Sistematika Pembahasan	7
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	 9
A. Tinjauan Empiris	9
1. Sugianto dan Sugiharto (2013)	9
2. Petzer and Mackey (2014)	9
3. Rozekhi <i>et al.</i> , (2016)	10
4. Hanaysha (2016)	10
5. Edward an Kristiana (2017)	11
B. Tinjauan Teoritis	13
1. <i>Food Quality</i>	13
a. Pengertian <i>Food Quality</i>	13
b. Elemen <i>Food Quality</i>	14
2. <i>Dining Atmosphere</i>	15
a. Pengertian <i>Dining Atmosphere</i>	15
b. Elemen <i>Dining Atmosphere</i>	16
3. Harga	17

a.	Pengertian Harga.....	17
b.	Faktor-faktor yang Dipertimbangkan dalam Penetapan Harga.....	18
c.	Tujuan Penetapan Harga	19
4.	Kepuasan Pelanggan	20
a.	Pengertian Kepuasan Pelangga	20
b.	Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	21
c.	Prinsip Kepuasan Pelanggan	23
C.	Hubungan Antar Variabel.....	24
a.	Hubungan <i>Food Quality</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	24
b.	Hubungan <i>Dining Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	25
c.	Hubungan Kesesuaian Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	25
d.	Hubungan <i>Food Quality, Dining Atmosphere</i> dan Kesesuaian Harga terhadap Kepuasan	25
D.	Model Konsep	26
E.	Model Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN		29
A.	Jenis Penelitian	29
B.	Lokasi Penelitian	29
C.	Konsep, Variabel, Definisi Operasional dan Skala Pengukuran	30
1.	Konsep	30
2.	Variabel	31
3.	Definisi Operasional Variabel.....	32
4.	Skala Pengukuran	38
D.	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	38
1.	Populasi	38
2.	Sampel	39
3.	Teknik Pengambilan Sampel	40
E.	Teknik Pengumpulan data	41
1.	Sumber Data	41
2.	Metode Pengumpulan Data	42
3.	Instrumen Penelitian	42
F.	Validitas dan Reliabilitas Instrumen	43
1.	Uji Validitas	43
2.	Uji Reliabilitas	45

G. Analisis Data	46
1. Analisis Data Deskriptif	46
2. Analisis Regresi Linier Berganda	47
a. Uji Bersama-sama (Uji f).....	47
b. Uji Parsial (t)	48
H. Uji Asumsi Klasik	49
1. Uji Normalitas	50
2. Uji Multikolinieritas	50
3. Uji Heteroskedastisitas	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	53
B. Gambaran Umum Responden	54
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	54
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Status.....	55
4. Deskripsi Responden Berdasarkan Intensitas Berkunjung.....	56
5. Deskripsi Responden Berdasarkan Tujuan Berkunjung.....	57
C. Frekuensi Jawaban responden.....	57
a. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Food Quality</i> (X_1)	58
b. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Dining Atmosphere</i> (X_2).....	64
c. Distribusi Frekuensi Variabel Kesesuaian Harga (X_3).....	69
d. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	71
D. Analisis Regresi Linier Berganda	72
1. Persamaan Regresi	72
2. Koefisien Diterminasi	74
E. Pembahasan Hasil Penelitian	75
1. Pembahasan Hasil Analisis Deskriptif.....	75
a. Variabel <i>Food Quality</i>	75
b. Variabel <i>Dining Atmosphere</i>	79
c. Variabel Kesesuaian Harga	82
d. Variabel Kepuasan Pelanggan.....	83
2. Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis	84
a. Pengaruh <i>Food Quality</i> , <i>Dining Atmosohere</i> dan Kesesuaian Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	84
b. Pengaruh <i>Food Quality</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	85
c. Pengaruh <i>Dining Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	86

d. Pengaruh Kesesuaian Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	87
BAB V PENUTUP	86
A. Kesimpulan	86
B. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN.....	92

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
	Tabel 2.1 Pemetaan Penelitian Terdahulu.....	11
	Tabel 3.1 Variabel, Indikator, dan <i>Item</i>	36
	Tabel 3.2 Kriteria dan Skor Penelitian dengan Skala Likert.....	38
	Tabel 3.3 Uji Validitas Variabel	44
	Tabel 3.4 Uji Reliabilitas Variabel.....	46
	Tabel 3.5 Hasil Uji Multikolinieritas	51
	Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	54
	Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
	Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Status.....	55
	Tabel 4.4 Deskripsi Responden Intensitas Berkunjung	56
	Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Tujuan Berkunjung	57
	Tabel 4.6 Interpretasi Nilai Mean	58
	Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Food Quality</i> (X_1)	58
	Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi <i>Dining Atmosphere</i> (X_2).....	64
	Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Kesesuaian Harga (X_3)	69
	Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	70
	Tabel 4.11 Rekapitulasi Hasil Regresi Linier Berganda.....	72

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
	Gambar 2.1 Model Konsep Penelitian	27
	Gambar 2.2 Model Hipotesis	28
	Gambar 3.1 Hasil Uji Normalitas.....	50
	Gambar 3.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	52

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Halaman
	Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	90
	Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden.....	95
	Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	100
	Lampiran 4 Deskripsi Responden	109
	Lampiran 5 Frekuensi Jawaban Responden.....	111
	Lampiran 6 Asumsi Klasik Regresi	121
	Lampiran 7 Analisis Regresi Linier Berganda.....	125
	Lampiran 8 Surat Riset	127