

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CAFE ATMOSPHERE
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
UMKM CAFE PUNCAK BINARAGA**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi
Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Labuhanbatu



OLEH :

DESY NATALIA BR DAELI

2010100023

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LABUHANBATU
RANTAUPRAPAT**

2024

LEMBAR PENGESAHAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : DESY NATALIA BR DAELI
NPM : 2010100023
PROGRAM STUDI : S-1 AKUNTANSI
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CAFE
ATMOSPHERE DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA UMKM CAFE
PUNCAK BINARAGA

RANTAUPRAPAT, 10 SEPTEMBER 2024

DISETUJUI:

PEMBIMBING UTAMA



MULYA RAFIKA, S.E., M.Si
NIDN.0127019101

PEMBIMBING PENDAMPING



BHAKTI HELVI RAMBE, S.E., M.Si
NIDN. 0128098805

MENYETUJUI:

DEKAN



PRISTYONO, SE., M.Si
NIDN. 0116118301

KAPRODI AKUNTANSI



YUDI PRAYOGA, SE., M.Si
NIDN. 0128109301

ABSTRACT

Micro, Small and Medium Enterprises (MSME) in the cafe sector are not just business entities, but elements that play an important role in building and shaping the local economy, community attraction, and social life in the city. Cafes are required to be able to provide product quality and services that are in accordance with customer wishes so that customer satisfaction can be created. The factors that affect customer satisfaction are service quality, cafe atmosphere and price. The purpose of the cafe atmosphere is to attract visitors to come to the cafe and make customers relax longer in the cafe and then make a purchase. Service quality is an activity that includes another party and is basically not realized, and does not produce ownership of something. Customers not only judge products based on their taste quality or uniqueness, but also by the value they feel according to the price paid. The data used in this study is quantitative data, namely research that collects and analyzes data in the form of numbers. The primary data in this study is the result of distributing questionnaires on a predetermined sample. The sample in this study is 96 and the data collection techniques carried out in this study are by means of Google Form and Random Sampling. There is a significant influence between Service Quality and Customer Satisfaction. There is a significant influence between Cafe Atmosphere and Customer Satisfaction. There is a significant influence between Price and Customer Satisfaction. Partially, the quality of service has a positive and significant effect on customer satisfaction. Partially, the cafe atmosphere has a positive and significant effect on customer satisfaction. Partially, price has a positive and significant effect on customer satisfaction. Simultaneously the quality of the equipment, store atmosphere and price.

Keywords : Service Quality, Cafe Atmosphere, Price, Customer Satisfaction

ABSTRAK

Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) di sektor cafe bukan sekadar entitas bisnis, melainkan elemen yang memegang peran penting dalam membangun dan membentuk perekonomian lokal, daya tarik masyarakat, serta kehidupan sosial di kota. Cafe dituntut untuk bisa memberikan kualitas produk maupun pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan agar kepuasan pelanggan dapat tercipta. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan, cafe atmosphere dan harga. Tujuan cafe atmosphere yaitu untuk menarik pengunjung untuk datang ke Cafe tersebut dan membuat pelanggan bersantai lebih lama di Cafe tersebut lalu melakukan pembelian. Kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan yang mencakup suatu pihak lain dan pada dasarnya tidak terwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Pelanggan tidak hanya menilai produk berdasarkan kualitas rasa atau keunikannya, tetapi juga berdasarkan nilai yang mereka rasakan sesuai dengan harga yang dibayarkan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu penelitian yang mengumpulkan dan menganalisis data dalam bentuk angka. Data primer yang ada dalam penelitian ini merupakan hasil penyebaran kuesioner pada sampel yang telah ditentukan. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 96 dan teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan cara Google Form dan Random Sampling. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Cafe Atmosphere terhadap Kepuasan Pelanggan. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial cafe atmosphere berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan kualitas pelayanan, store atmosphere dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan cafe Puncak Binaraga.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Cafe Atmosphere, Harga, Kepuasan Pelanggan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan kasih karunia-Nya kepada penulis karena diberikan kesehatan dan kelancaran dalam menyelesaikan Skripsi ini pada waktunya. Adapun judul Skripsi ini adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Cafe Atmosphere dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada UMKM Cafe Puncak Binaraga Kabupaten Labuhanbatu”.

Penulis menyadari dalam pembuatan Skripsi ini banyak di bantu oleh beberapa pihak, untuk itu dalam kesempatan ini saya ucapkan terimakasih saya kepada :

1. Bapak Ade Parlaungan, SE., M.Si. selaku Rektor Universitas Labuhanbatu.
2. Ibu Mulya Rafika, SE., M.Si. selaku pembimbing I yang telah dengan sabar membantu dan membimbing saya selama penyusunan Skripsi ini.
3. Ibu Bhakti Helvi Rambe, SE., M.Si. selaku pembimbing II yang telah dengan sabar membantu dan membimbing saya selama penyusunan Skripsi ini.
4. Bapak Yudi Prayoga, SE., M.Si selaku Kaprodi Akuntansi yang selalu memotivasi dan mendukung dalam mengerjakan skripsi.
5. Ibu Fitri Sitepu selaku pemilik Cafe Puncak Binaraga yang memberi informasi mengenai usaha Cafe Puncak Binaraga dan memberi saya semangat dalam mengerjakan skripsi.
6. Orang tua saya yang selalu memberi suport, nasihat dan semangat dalam mengerjakan skripsi saya.
7. Kekasih saya yang selalu memberikan nasihat, semangat dan dorongan sepanjang pengerjaan skripsi saya.

8. Adik perempuan saya Kasih yang selalu mendorong saya untuk rajin mengerjakan skripsi dan menemani saya begadang mengerjakan skripsi.
9. Sahabat saya “BadazzzGirl” yang selalu mendorong saya untuk tetap semangat dan terus berjuang dalam mengerjakan skripsi.
10. Sahabat saya (Cs_Kuu) yang memberi saya semangat dan teman berjuang mengerjakan skripsi di jalan yang benar.
11. Sahabat saya (nanggg) yang memberi saya semangat dan teman berjuang mengerjakan skripsi.
12. Kak Cs yang selalu memberi dorongan untuk bangkit dari kemalasan dan selalu memberi nasihat baik dalam mengerjakan skripsi saya.
13. Paman sejuta umat yang selalu menemani saya bimbingan, tempat saya bertanya dan memberi saya semangat semangat untuk mengerjakan skripsi.
14. Teman-teman seperjuangan Akuntansi yang selama ini telah memberikan persahabatan dengan sangat baik.
15. Keluarga saya seluruhnya yang walaupun jauh tetap memberi saya suport dan semangat yang luar biasa.

Akhir kata saya berharap Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca untuk menambah dan memperdalam ilmu pengetahuan khususnya di bidang manajemen pemasaran.

Rantauprapat, 22 Agustus 2024

Penulis



Desy Natalia Br Daeli
NPM. 2010100023

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan dan Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Penelitian Terdahulu	6
B. Uraian Teoritis	7
C. Kerangka Konseptual	14
D. Hipotesis Penelitian	15
BAB III METODE PENELITIAN	16
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	16
B. Populasi dan Sampel	17
C. Defenisi Operasional Variabel	18
D. Jenis Data dan Sumber Data	20
E. Teknik Pengumpulan Data	20
F. Uji Instrumental Penelitian	21
G. Metode Analisis Data	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	26
A. Hasil Penelitian	26
B. Pembahasan	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	52
A. Kesimpulan	52
B. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	57