

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, TEMPAT
DAN CITA RASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
HALONA COFFEE RANTAUPRAPAT**

SKRIPSI

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



OLEH:

ROY VIRNANDO SITUMORANG

21.011.02.001

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LABUHANBATU
RANTAUPRAPAT**

2025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA	:	ROY VIRNANDO SITUMORANG
NPM	:	21.011.02.001
PROGRAM STUDI	:	S-1 MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI	:	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, TEMPAT DAN CITA RASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI HALONA COFFEE RANTAUPRAPAT

RANTAUPRAPAT, 19 Juni 2025

DISETUIJUI:

PEMBIMBING UTAMA

PEMBIMBING PENDAMPING

YUNIMAN ZEBUA, SE, M.M
NIDN. 0117067201

NUR'AINUN GULO, S.Pd. M.Pd
NIDN. 0105058301

MENYETUIJUI:

DEKAN

KAPRODI MANAJEMEN



PRISTYONO, SE, M.Si
NIDN. 0116118301



YUNIMAN ZEBUA, SE, M.M
NIDN. 0117067201

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINAL SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini :

NAMA : ROY VIRNANDO SITUMORANG
NPM : 21.011.02.001
PROGRAM STUDI : S1-MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
HARGA, TEMPAT DAN CITA RASA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
HALONA COFFEE RANTAUPRAPAT.

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu adalah hasil karya tulis penulis sendiri. Semua kutipan maupun rujukan dalam penulisan skripsi ini telah penulis cantumkan sumbernya dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jika di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya penulis atau plagiat, penulis bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang disandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Rantauprapat, Mei 2025
Yang Membuat Pernyataan



Roy Virnando Situmorang
NPM. 2101102001

ABSTRAK

ROY VIRNANDO SITUMORANG. NPM. 21.011.02.001. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Tempat dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Pelanggan di Halona Coffee Rantauprapat, 2025. Skripsi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, tempat dan cita rasa terhadap kepuasan pelanggan di halona coffee rantauprapat baik secara parsial maupun simultan. Populasi penelitian ini adalah seluruh pelanggan halona coffee rantauprapat, Jln. Jendral Ahmad Yani Nomor 107, Kartini, Kecamatan Rantau Utara, Kabupaten Labuhanbatu, Sumatera Utara 21411. Sample dalam penelitian ini sebanyak 98 pelanggan. Penelitian ini menggunakan *simple random sampling* yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Hasil penelitian secara parsial (Uji t) diketahui bahwa kualitas pelayanan, harga, tempat dan cita rasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dan pada pengujian simultan (Uji F) kualitas pelayanan, harga, tempat dan cita rasa juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Melalui pengujian koefisien determinan diperoleh nilai *Adjusted R Square* kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan, harga, tempat dan cita rasa sebesar 0,975 atau 97,5 %. Sedangkan sisanya 2,5 % dipengaruhi oleh variabel-variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengujian kelayakan instrumen penelitian serta analisis deskriptif responden menggunakan *software* SPSS (*Statistical Package For The Social Science*) Versi 23.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Harga, Tempat dan Cita Rasa.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi, yang penulis beri judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, TEMPAT, DAN CITA RASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI HALONA COFFEE RANTAUPRAPAT”. Adapun tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada kedua Orang Tua ku tercinta yang telah banyak memberikan dukungan baik materil maupun spiritual sehingga penulis bisa sampai pada kondisi saat ini. Terutama buat saudara tercinta yang selalu ada setiap waktu dan keadaan untuk memberikan support sehingga penulis dapat lebih bersemangat dalam menyelesaikan laporan ini. Tak lupa juga buat semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan berupa bimbingan baik moril maupun materil, terutama kepada yang terhormat:

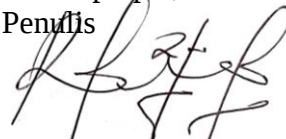
1. Bapak Assoc. prof. Ade Parlaungan Nasution, SE., M.Si., ph.D. selaku Rektor Universitas Labuhanbatu.
2. Bapak Pristiyono, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
3. Bapak Abd. Halim, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
4. Bapak Yuniman Zebua, SE, M.M selaku Dosen Pembimbing I yang membantu dan membimbing selama penyusunan Skripsi ini.
5. Ibu Nur'ainun Gulo, S.Pdi. M.Pd selaku Dosen Pembimbing II yang membantu dan membimbing selama penyusunan Skripsi ini.
6. Seluruh Dosen yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan dan para staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu untuk segala jasa-jasanya selama masa perkuliahan.

7. Kepada Pimpinan dan seluruh pegawai Halona Coffee Rantauprapat yang telah membantu untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Teristimewa Penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada Ayahanda Ramson Situmorang dan Ibunda Alm.Mawan Simatupang, kedua orang tuaku yang telah memberikan kasih sayang, doa serta dukungan moral dan materi kepada penulis sedari kecil hingga penulis bisa sampai seperti sekarang ini.
9. Terkhusus Saudara ku tercinta Erika Ramayani Situmorang, S.Kom, Irmayani Situmorang, S.Kep dan Arman Syahputra Jaya Situmorang yang telah memberikan bantuan, support yang luar biasa serta doa yang tak putus-putus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Tak lupa buat Lae ku Desmon Silaban dan Lae ku Boy Antri Harianja yang telah turut memberi dukungan, support yang luar biasa serta doa yang tak putus-putus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
11. Tak lupa buat sahabat ku Taty Zebua, S.Ak dan Dedek Charisma Barus yang selama ini selalu ada buat ku serta turut memberi dukungan, support yang luar biasa serta doa yang tak putus-putus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
12. Seluruh teman-teman satu angkatan Prodi Manajemen yang memberikan motivasi untuk dapat menyelesaikan Skripsi

Semoga skripsi ini memberi manfaat bagi penulis secara khusus dan pembaca pada umumnya, serta semoga Tuhan Yang Maha Esa memberkati kita semua, amin.

Rantauprapat, Mei 2025

Penulis



Roy Virnando Situmorang

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN/PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan dan Perumusan Masalah	7
1. Batasan Masalah	7
2. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II. LANDASAN TEORI.....	10
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Uraian Teori.....	14
1. Kualitas Pelayanan	14
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	14
b. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	15
c. Indikator Kualitas Pelayanan.....	16
2. Harga	17
a. Pengertian Harga	17
b. Faktor Yang Mempengaruhi Harga.....	18
c. Indikator Harga.....	20
3. Tempat	21
a. Pengertian Tempat.....	21
b. Faktor Yang Mempengaruhi Tempat	22
c. Indikator Tempat	23
4. Cita Rasa	25
a. Pengertian Cita Rasa	25
b. Faktor Yang Mempengaruhi Cita Rasa.....	26
c. Indikator Cita Rasa.....	27
5. Kepuasan Pelanggan	28

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	28
b. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	30
c. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	31
C. Kerangka Konseptual	32
D. Hipotesis Penelitian	33
BAB III. METODE PENELITIAN	35
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	35
1. Lokasi Penelitian.....	35
2. Waktu Penelitian	35
B. Populasi dan Sampel Penelitian	36
1. Populasi	36
2. Sampel Penelitian.....	36
C. Definisi Operasional Variabel	37
D. Jenis dan Sumber Data Penelitian	40
1. Data Primer	40
2. Data Skunder.....	41
E. Teknik Pengumpulan Data	41
1. Wawancara.....	41
2. Kuesioner	41
3. Studi Dokumentasi	41
F. Skala Pengumpulan Data	42
G. Uji Instrumen Penelitian	43
1. Uji Validitas	43
2. Uji Reliabilitas	44
H. Metode Analisis Data	46
1. Analisis Deskriptif	46
2. Uji Asumsi Klasik.....	46
3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	49
4. Uji Hipotesis Penelitian.....	49
5. Koefisien Determinasi (R^2)	51
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
A. Hasil Penelitian	52
1. Gambaran Umum Halona Coffee Rantauprapat.....	52
a. profil singkat Halona coffee Rantauprapat.....	52
b. SOP di Halona Coffee Rantauprapat	52
c. Visi dan Misi Halona Coffee Rantauprapat	53
d. Struktur Organisasi Halona Coffee Rantauprapat	54
e. Tugas Halona Coffee Rantauprapat	55
2. Hasil Deskripsi responden	60

a. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
b. Responden Berdasarkan Usia	60
c. Responden Berdasarkan Pekerja	61
3. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	61
a. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	61
b. Analisis Deskriptif Variabel Harga (X2)	63
c. Analisis Deskriptif Variabel Tempat (X3)	64
d. Analisis Deskriptif Variabel Cita Rasa (X4) ..	65
e. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	67
4. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	68
a. Uji Normalitas	68
b. Uji Heteroskedastisitas	69
c. Uji Multikolinearitas	71
5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	72
6. Hasil Pengujian Hipotesis ..	74
a. Uji Signifikan Parsial (Uji-t)	74
b. Uji Signifikan Simultan (Uji-F)	75
7. Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	76
B. Pembahasan	77
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Halona Coffee Rantauprapat	77
2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Halona Coffee Rantauprapat	78
3. Pengaruh Tempat Terhadap Kepuasan Pelanggan di Halona Coffee Rantauprapat	78
4. Pengaruh Cita Rasa Terhadap Kepuasan Pelanggan di Halona Coffee Rantauprapat	79
5. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Tempat dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Halona Coffee Rantauprapat	80
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	87

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.1	Jumlah Kunjungan Pelanggan Periode Desember 2024-februari 2025	6
3.1	Waktu Penelitian	35
3.2	Operasional Variabel Penelitian.....	38
3.3	Tabel Skala Likert	42
3.4	Hasil Uji Validitas Instrumen	43
3.5	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	45
4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4.2	Responden Berdasarkan Usia.....	60
4.3	Responden Berdasarkan Status Pekerja	61
4.4	Frekuensi Jawaban Responden Untuk Kualitas Pelayanan (X1).....	62
4.5	Frekuensi Jawaban Responden Untuk Harga (X2)	63
4.6	Frekuensi Jawaban Responden Untuk Tempat (X3).....	64
4.7	Frekuensi Jawaban Responden Untuk Cita Rasa (X4)	66
4.8	Frekuensi Jawaban Responden Untuk Kepuasan Pelanggan (Y)	67
4.9	Hasil Uji <i>Glejser</i>	71
4.10	Hasil Uji Multikolinearitas.....	72
4.11	Hasil Regresi Linier Berganda	72
4.12	Hasil Uji Parsial (Uji-t)	74
4.13	Hasil Uji Simultan (Uji-F)	76
4.14	Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	76

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
2.1.	Kerangka Konseptual	33
4.1.	Struktur Organisasi Halona Coffee Rantauprapat.....	54
4.2.	Histogram	68
4.3.	Grafik PP Plot Normal	69
4.4.	Grafik PP <i>Scatterplot</i>	70

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
Lampiran I	Kuisisioner Penelitian	98
Lampiran II	Tabulasi Hasil Kuisisioner Penelitian	102
Lampiran III	Hasil Pengolahan SPSS	105