

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN CITA
RASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI COFFEE
SHOP KARAKTER KOPI RANTAUPRAPAT**

SKRIPSI

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



OLEH:

DIO RANGGA HARAHAHAP

2201103242

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

2025

LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL SKRIPSI

NAMA : DIO RANGGA HARAHAP
NPM : 22.011.03.242
PROGRAM STUDI : S-1 MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA
DAN CITA RASA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI COFFEE SHOP KARAKTER
KOPI RANTAUPRAPAT

RANTAUPRAPAT, 03 SEPTEMBER 2025

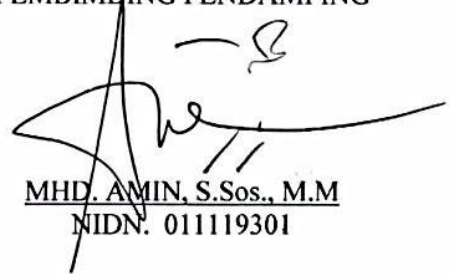
DISETUJUI:

PEMBIMBING UTAMA



PITRIYANI, SE, MM
NIDN. 0107098902

PEMBIMBING PENDAMPING



MHD. AMIN, S.Sos., M.M
NIDN. 011119301

MENYETUJUI:

DEKAN



PRISTIYONO, SE, M.Si
NIDN. 0116118301

KAPRODI MANAJEMEN



YUNINGGAN ZEBUA, SE, M.Si
NIDN. 0117067201

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINAL SKRIPSI

NAMA : DIO ANGGA HARAHAAP
NPM : 2201103242
PROGRAM STUDI : S1-MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA
DAN CITA RASA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI COFFEE SHOP KARAKTER KOPI
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 dikemudian 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, 03 September 2025
Yang Membuat Pernyataan



DIO ANGGA HARAHAAP
NPM. 2201103242

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan cita rasa terhadap kepuasan pelanggan di Coffee Shop Karakter Kopi (KAKO) Rantauprapat. Fenomena fluktuasi jumlah pelanggan setiap bulan menunjukkan perlunya evaluasi terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada pelanggan sebagai responden. Analisis data dilakukan dengan uji validitas, reliabilitas, analisis deskriptif, regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan variabel harga tidak berpengaruh signifikan secara parsial. Cita rasa terbukti memberikan pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan, kualitas pelayanan, harga, dan cita rasa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,873 menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut mampu menjelaskan 87,3% variasi kepuasan pelanggan, sementara sisanya dipengaruhi variabel lain di luar penelitian. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan dan konsistensi cita rasa perlu menjadi prioritas bagi Coffee Shop Karakter Kopi dalam upaya mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Cita Rasa, Kepuasan Pelanggan, Coffee Shop.

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 DAN CITA RASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI COFFEE SHOP KARAKTER KOPI (KAKO) 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 Yuniman Zebua, SE, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
4. Ibu Pitriyani, SE, MM selaku Dosen Pembimbing I yang membantu dan membimbing selama penyusunan Skripsi ini.
5. Bapak Mhd. Amin, S.Sos., M.M 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 Coffee Shop Karakter Kopi Rantauprapat yang telah membantu untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Teristimewa Penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada Ayahanda Ir.m. Jamil Harahap dan Ibunda Surya Nita Harahap, 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 Dedi Satria Agung, S.H, Dinda Kirana dan Diva Khairat Unnazah Harahap yang telah memberikan bantuan, support yang luar biasa serta doa yang tak putus-putus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. 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, 03 September 2025
Penulis



Dio Rangga Harahap

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINAL SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
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.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Uraian Teori.....	12
1. Kualitas Pelayanan (X1)	12
2. Harga (X2).....	15
3. Cita Rasa (X3)	19
4. Kepuasan pelanggan (Y)	23
C. Kerangka Konseptual	27
D. Hipotesis Penelitian.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
1. Lokasi	29
2. Waktu.....	29
B. Populasi dan Sampel	30
1. Populasi	30

2. Sampel Penelitian	30
C. Defenisi Operasional Variabel	32
D. Jenis data dan sumber data	34
1. Data Primer.....	34
2. Data Sekunder.....	34
E. Teknik pengumpulan data	35
1. Kuesioner	35
2. Studi Dokumentasi	35
F. Skala pengukuran Variabel	35
G. Uji instrument penelitian.....	36
1. Uji Validitas.....	36
2. Uji Reliabilitas	37
H. Metode analisis data	37
1. Metode Analisis Deskriptif.....	37
2. Uji Asumsi Klasik	38
3. Analisis Regresi Linear Berganda	40
4. Analisis Hipotesis	41
5. Koefisien Determinasi (R^2)	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
A. Kesimpulan.....	60
B. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah kunjungan pelanggan periode Januari hingga Juni 2025.....	5
Tabel 2 Jadwal Kegiatan	29
Tabel 3 Operasional Variabel Penelitian.....	32
Tabel 4 Skala Likert	36
Tabel 5 Ringkasan Pemrosesan Kasus (Case Processing Summary).....	46
Tabel 6 Statistik Reliabilitas	46
Tabel 7 Statistik Deskriptif	47
Tabel 8 Koreksi Signifikansi Lilliefors.....	48
Tabel 9 Variabel Dependen: Kepuasan Pelanggan	49
Tabel 10 Variabel Dependen.....	50
Tabel 11 Variabel Dependen: Kepuasan Pelanggan	51
Tabel 12 Variabel Dependen: Kepuasan Pelanggan	52
Tabel 13 Variabel Dependen: Kepuasan Pelanggan	54
Tabel 14 Prediktor: (Konstanta), Cita Rasa, Kualitas Pelayanan, Harga.....	54

DAFTAR GAMBAR

2.1. Kerangka Konseptual.....	27
-------------------------------	----