

**Judul Penelitian : Pengaruh Quality Product, Quality Of Service,
Dan Price Fairness Terhadap Customer
Satisfaction Di Cafe Parkir Depan Coffee &
Eatery Kota Kediri**

Dosen Pembimbing : Taufik Akbar, S.E., M.M.
Nuril Aulia Munawaroh, S.Sos., M.M
Nama Mahasiswa : Faris Ekka Oktavianto
NPM : 20130210217

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *quality product, quality of service*, dan *price fairness* terhadap *customer satisfaction* di cafe Parkir Depan Coffee&Eatery Kota Kediri. Penelitian ini dilaksanakan pada Parkir Depan Coffee & Eatry, Jl. Slamet Riadi No.15, Banjaran, Kec. Kota, Kota Kediri, Jawa Timur 64124. Teknik yang digunakan adalah penelitian populasi atau penelitian sensus. Teknik ini digunakan karena jumlah populasi terbatas (kurang dari 100 responden) atau dimana subyeknya tidak terlalu banyak. Sampel dalam penelitian ini sama dengan jumlah populasi. Populasi adalah sebanyak 90 konsumen. Hasil penelitian ini terdapat pengaruh secara signifikan dan positif *Quality of Service* terhadap *Customer Satisfaction* di Parkir Depan Coffee & Eatery Kota Kediri. Terdapat pengaruh secara signifikan dan positif *Price Fairness* terhadap *Customer Satisfaction* di Parkir Depan Coffee & Eatery Kota Kediri. Terdapat pengaruh antara *Customer Satisfaction* terhadap *Quality of Service* dan *Price Fairness* serta tidak terdapat pengaruh antara *Customer Satisfaction* terhadap *Quality Product*.

Kata Kunci : *Quality Product, Quality of Service, Price Fairness, Customer Satisfaction*

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN.....	i
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Batasan Masalah.....	6
1.3. Rumusan Masalah.....	7
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	8
1.5.1. Manfaat Akademik.....	8
1.5.2. Manfaat Operasional.....	8
1.5.3. Manfaat Masyarakat.....	8
BAB II LANDASAN TOERI.....	9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Tinjauan dan Kajian Teori.....	13
2.2.1. Manajemen	13
2.2.2. Pemasaran	15
2.2.3. Manajemen Pemasaran.....	15
2.2.4. Quality Product.....	16
2.2.5. <i>Quality of Service</i>	19

2.2.6.	Price Fairness (Kewajaran Harga)	22
2.2.7.	Customer Satisfaction	23
2.3.	Hipotesis Penelitian	25
2.3.1.	Pengaruh <i>Quality Product</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	25
2.3.2.	Pengaruh <i>Quality of Service</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	25
2.3.3.	Pengaruh <i>Price Fairness</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	26
2.4.	Kerangka Teoritik	26
BAB III METODE PENELITIAN		27
3.1.	Ruang lingkup penelitian	27
3.2.	Jenis penelitian	27
3.3.	Lokasi penelitian	27
3.4.	Populasi dan sampel	28
3.4.1.	Populasi	28
3.4.2.	Sampel	28
3.5.	Teknik Pengambilan Sampel	28
3.6.	Penentuan Jumlah Sampel	29
3.7.	Data Dan Teknik Pengumpulan	29
3.7.1.	Data	29
3.7.2.	Teknik Pengumpulan Data	29
3.8.	Identifikasi Variabel	31
3.9.	Definisi Operasional	31

3.10.	Teknik Analisis Data.....	39
3.10.1.	Uji Instrument	40
3.10.2.	Uji Prasyarat Analisis.....	41
3.10.3.	Uji Hipotesis.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		44
4.1.	Gambaran Umum	44
4.1.1.	Sejarah Parkir Depan <i>Coffee & Eatery</i>	44
4.1.2.	Tujuan Parkir Depan <i>Coffee & Eatery</i>	44
4.2.	Pembahasan dan Hasil	45
4.2.1.	Gambaran Umum Responden	45
4.2.2.	Jumlah Responden Berdasarkan Jumlah Konsumen Parkir Depan <i>Coffee & Eatery</i>	45
4.2.3.	Uji Validitas	46
4.2.4.	Uji Reliabilitas	47
4.2.5.	Uji Prasyarat Analisis.....	48
4.2.6.	Uji Hipotesis.....	53
4.3.	Interpretasi Data.....	56
4.3.1.	Pengaruh <i>Quality Product</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	56
4.3.2.	Pengaruh <i>Quality of Service</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	57
4.3.3.	Pengaruh <i>Price Fairness</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	58

4.3.4.	Pengaruh <i>Quality Product, Quality of Service</i> , dan <i>Price Fairness Terhadap Customer Satisfaction</i> Pada Parkir Depan Coffee & Eatery	58
BAB V	PENUTUP	60
5.1.	Kesimpulan	60
5.2.	Saran	60
DAFTAR PUSTAKA		62
LAMPIRAN		65

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 3.1 Skala Likert.....	30
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 4.1 Responden Jumlah Konsumen Parkir Depan Coffee & Eatery Kediri.....	45
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	45
Tabel 4.3 Hasil Uji Reabilitas	45
Tabel 4.4 Uji Normalitas	46
Tabel 4.5 Uji Linearitas $Y > X_1$	47
Tabel 4.6 Uji Linearitas $Y > X_2$	48
Tabel 4.7 Uji Linearitas $Y > X_3$	49
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Heterokedastitas Spearman.....	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Parsial (T)	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Simultan (F).....	53
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teoritik	26
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	68
Lampiran 2 Pertanyaan Kuisisioner	70
Lampiran 3 Tabulasi Data.....	75
Lampiran 4 Hasil Uji SPSS.....	95
Lampiran 5 Surat Ijin Penelitian	95