

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Di Mata Hati Cafe Kediri

**Dosen Pembimbing : Dr. Miftahul Munir, S.E., M.M
Anita Sumelvia Dewi, S.I.Kom., M.M**

Nama Mahasiswa : Lina Eliyana

NPM : 20130210104

ABTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menjelaskan Pengaruh Kualitas, Fasilitas dan Cita Rasa terhadap Kepuasan Konsumen di Mata Hati Cafe Kediri secara parsial dan simultan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan populasi yang diteliti adalah seluruh konsumen yang membeli di Mata Hati Cafe Kediri. Jumlah sampel yang diambil adalah 100 responden dan metode pengumpulan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan untuk penelitian ini yaitu SPSS. Data yang dikumpulkan melalui kuesioner, sedangkan teknik analisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas. Analisis regresi linear berganda, uji t, uji f dan uji koefisien determinan R^2 . Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dengan nilai Sig 0,000 < dari 0,005, (2) Fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dengan nilai Sig 0,000 < dari 0,005, (3) Cita Rasa secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dengan nilai Sig 0,000 < dari 0,005, (4) Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Cita Rasa secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dengan nilai Sig F 0,000 < dari 0,005.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Cita Rasa, Kepuasan Konsumen

DAFTAR ISI

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
BAB II.....	5
LANDASAN TEORI	5
2.1 Penelitian Terdahulu	5
2.2 Tinjauan dan Kajian Pustaka.....	13
2.2.1 Manajemen Pemasaran.....	13
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	14
BAB III	29
METODE PENELITIAN.....	29
3.2 Jenis Penelitian	29
3.3 Lokasi Penelitian	30
3.4 Populasi dan Sampel	30
3.4.1 Populasi	30
3.4.2 Sampel.....	30
3.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	31
3.6 Penentuan Jumlah Sampel.....	31

3.7 Data dan Teknik Pengambilannya	32
3.7.1 Data	32
3.7.2 Teknik Pengambilannya.....	33
3.8 Identifikasi Variabel.....	34
3.8.1 Variabel Penelitian	34
3.9 Definisi Operasional Variabel	35
3.10 Teknik Analisis	39
3.10.1 Analisis Data	39
3.10.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	40
3.10.3 Uji t	41
3.10.4 Hipotesis Simultan (Uji F)	41
3.10.5 Uji R ² (Determinan)	42
BAB IV	44
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Hasil Penelitian.....	44
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	44
4.1.2 Tujuan dan Visi Misi Perusahaan	44
4.1.3 Analisis Deskriptif.....	45
4.2 Pembahasan dan Hasil	52
4.2.1 Gambaran Umum Responden.....	52
4.3 Pembahasan Hasil Analisis Data	54
4.3.1 Hasil Uji Validitas	54
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	57
4.3.3 Uji Regresi Linear Berganda	57
4.3 Uji Hipotesis	59
4.3.1 Uji t (Parsial).....	59
4.3.2 Uji F (Simultan).....	60
4.3.3 Uji Koefisien Determinan (R ²)	61
4.4 Interpretasi Hasil Penelitian	61
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	61
4.4.2 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen	61

4.4.3 Pengaruh Cita Rasa terhadap Kepuasan Konsumen	62
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Cita Rasa terhadap Kepuasan Konsumen.....	62
BAB V	63
PENUTUP	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	68