

**PENGARUH FASILITAS FISIK DAN KUALITAS LAYANAN
SERTA HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
AKASA *SPECIALTY COFFEE*
DI KINTAMANI**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Manajemen**

**OLEH
NI KADEK SARI ARDIANI
NIM 2017041167**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2024

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan
Memenuhi Syarat-syarat Untuk
Mencapai Gelar Sarjana Manajemen**

Menyetujui

Pembimbing I,



Drs. Wayan Cipta, M.M.
NIP. 195912311986031019

Pembimbing II,



Rahutama Atidira, M.M.
NIP. 198805032018031001

Skripsi oleh Ni Kadek Sari Ardiani
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 03 Mei 2024

Dewan Penguji,



Drs. Wayan Cipta, M.M.
NIP. 195912311986031019

(Ketua)



Rahutama Atidira, M.M.
NIP. 198805032018031001

(Anggota)



Dr. I Nengah Suarnanegara, S.E., M.Si.
NIP. 19850220201011107

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat-syarat untuk men i gelar sarjana manajemen

Pada :
Hari : Jumat
Tanggal : 03 Mei 2024

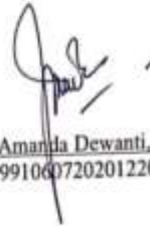
Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M.
NIP. 199106072020122017

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si.
NIP. 197906162002121003

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Fasilitas fisik dan Kualitas Layanan serta Harga Terhadap Kepuasan Konsumen *Akasa Specialty Coffee* di Kintamani", beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam bidang keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila juga saya dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya ini.

Singaraja, 03 Mei 2024



Ni Kadek Sari Ardiani
2017041167

MOTTO

**”KEBERASILAN DIMULAI DENGAN KEBERANIAN
UNTUK MENCOBA”**



PRAKATA

Puji dan syukur penulis haturkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkah serta anugerah-Nya, menuntaskan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Fasilitas fisik dan Kualitas Layanan Serta Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Akasa *Specialty Coffee* di Kintamani”** mampu penulis lalui.

Penyusunan skripsi dilaksanakan guna melengkapi sebuah kriteria mendapatkan Gelar Sarjana Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha. Pada proses menyusun skripsi, pertolongan batin sekaligus psikis yang berasal dari setiap pihak telah penulis terima. Berdasar keadaan tersebut pada kesempatan ini, penulis menghaturkan tuturan terima kasih, kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Laksmawan, M. Pd., sebagai Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A. sebagai Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M sebagai Koordinator Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha
5. Drs. Wayan Cipta, M.M. sebagai Dosen Pembimbing I yang sudah menyalurkan petunjuk, bantuan, semangat, beserta arahan untuk saya sampai skripsi ini dituntaskan.
6. Rahutama Atidira, M.M. sebagai Dosen Pembimbing II yang sudah menyalurkan petunjuk, bantuan, semangat, beserta arahan bagi penulis hingga skripsi ini mampu dituntaskan.
7. Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M. sebagai Pembimbing Akademik dengan sudah telah sepenuh hati bertanggung jawab serta sabar dalam menyalurkan arahan, semangat beserta inspirasi yang berfaedah dalam proses perkuliahan saya.
8. Bapak Ibu Dosen Pengajar di Jurusan Manajemen yang tak mampu penulis tuliskan satupersatu dengan sudah meberikan wawasan serta bantaun di periode kuliah terlaksana.

9. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi disertai staff yang sudah bekenan memberi bantuan sekaligus keterangan mengenai masa kuliah.
10. Kepala perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha disertai staff yang berkenan menyalurkan bantuan sekaligus keringanan pelayanan dalam bentuk literatur penunjang pada proses menyusun skripsi.
11. Kedua Orang tua saya I Nyoman Rangkep dengan Ni Luh Kariani yang penuh kesabaran mendidik saya, yang memanjatkan doa, motivasi yang tiada habisnya selama melaksanakan perkuliahan sampai mampu menuntaskan pendidikan ini dan senantiasa memberikan kepercayaan pada saya untuk menuntaskan penyusunan skripsi sampai tuntas.
12. Kakak saya I Gede Oka Darmayasa, S.Pd. yang senantiasa memanjatkan doa, dorongan, beserta motivasi dalam menempuh perkuliahan.
13. Kepada teman-teman yang siap sedia selama saya masa kuliah serta mampu menuntaskan perkuliahan beserta semua kalangan yang belum bisa penulis tuliskan satupersatu.

Penulis secara sadar penuh mengetahui isi sajian skripsi ini berada sangat jauh dari kata kesempurnaan. Berkenaan dengan hal itu serta guna menyempurnaan penelitian lanjutan, penulis memerlukan ulasan beserta masukan dengan sifat konstruktif dari setiap kalangan. Penulis memberikan harapan agar skripsi ini berfaedah serta berfungsi untuk semua kalangan.

Singaraja, 03 Mei 2024

Penulis,

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKARTA	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Pembatasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN TEORI	10
2.1 Kepuasan Konsumen.....	10
2.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	10
2.1.2 Faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen.....	11
2.1.3 Indikator kepuasan konsumen.....	12
2.2 Fasilitas.....	13
2.2.1 Pengertian Fasilitas.....	13
2.2.2 Indikator Fasilitas.....	16
2.3 Kualitas Layanan.....	16
2.3.1 Pengertian Kualitas layanan.....	16
2.3.2 Indikator kualitas layanan.....	17

2.4 Harga	18
2.4.1 Pengertian Harga	18
2.4.2 Faktor yang memengaruhi harga.....	18
2.4.3 Indikator harga	19
2.5 PenelitianTerdahulu yang Relevan.....	20
2.6 Hubungan Antar Variabel.....	24
2.6.1 Pengaruh Fasilitas fisik Terhadap Kepuasan Konsumen	24
2.6.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	24
2.6.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	25
2.6.4 Pengaruh Fasilitas Fisik Dan Kualitas Layanan Serta Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	25
2.7 Kerangka Berfikir.....	26
2.8 Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Rancangan penelitian	28
3.2 Subjek dan Objek Penelitian	28
3.3 Sampel Penelitian	29
3.4 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian	29
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	30
3.5.1 Metode pengumpulan data	30
3.5.2 Pengujian Instrumen Penelitian.....	31
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data	35
3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	36
3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	37
3.6.3 Koefisien Determinasi R^2	38
3.7 Pengujian Hipotesis.....	38

BAB IV PEMBAHASAN	41
4.1 Deskripsi Data.....	41
4.2 Pengujian Asumsi.....	42
4.2.1 Uji Asumsi Klasik.....	42
4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	45
4.2.3 Koefisien Determinasi.....	47
4.3 Pengujian Hipotesis.....	48
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	50
4.4.1 Pengaruh Fasilitas fisik Dan Kualitas Layanan Serta Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	50
4.4.2 Pengaruh Fasilitas fisik Terhadap Kepuasan Konsumen.....	51
4.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	51
4.4.4 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	52
4.5 Implikasi.....	53
4.6 Keterbatasan	54
BAB V PENUTUP	55
5.1 Rangkuman.....	55
5.2 Simpulan.....	56
5.3 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	62

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu yang Relevan	20
Tabel 3.1 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian.....	29
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Fasilitas fisik.....	32
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Kualitas Layanan.....	33
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Harga.....	33
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Kepuasan Konsumen.....	34
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Keseluruhan.....	35
Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas Dengan <i>One-Sample Uji Kolmogorof-Semirnov Test</i>	43
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolonieritas.....	44
Tabel 4.5 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi.....	47



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	26
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	42
Gambar 4.2 Grafik <i>Scatter plot</i>	45



LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 01. Surat Permohonan Data dan Penelitian.....	63
Lampiran 02. Kuesioner Penelitian.....	64
Lampiran 03 Tabulasi Data Sampel Kecil.....	67
Lampiran 04. Tabulasi Data Besar.....	69
Lampiran 05. Deskripsi Data Responden.....	72
Lampiran 06. Output SPSS Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	73
Lampiran 07. Hasil Uji Reliabilitas.....	76
Lampiran 08. Hasil Output SPSS Uji Asumsi Klasik Dan Analisis Regresi Linier Berganda.....	78
Lampiran 09. Analisis Regresi Linier Berganda.....	80
Lampiran 10. Koefisien Determinasi R^2	81

