

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
PRODUK, HARGA, DAN TEMPAT TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN LEGEND COFFEE YOGYAKARTA**



SKRIPSI

Disusun Oleh:

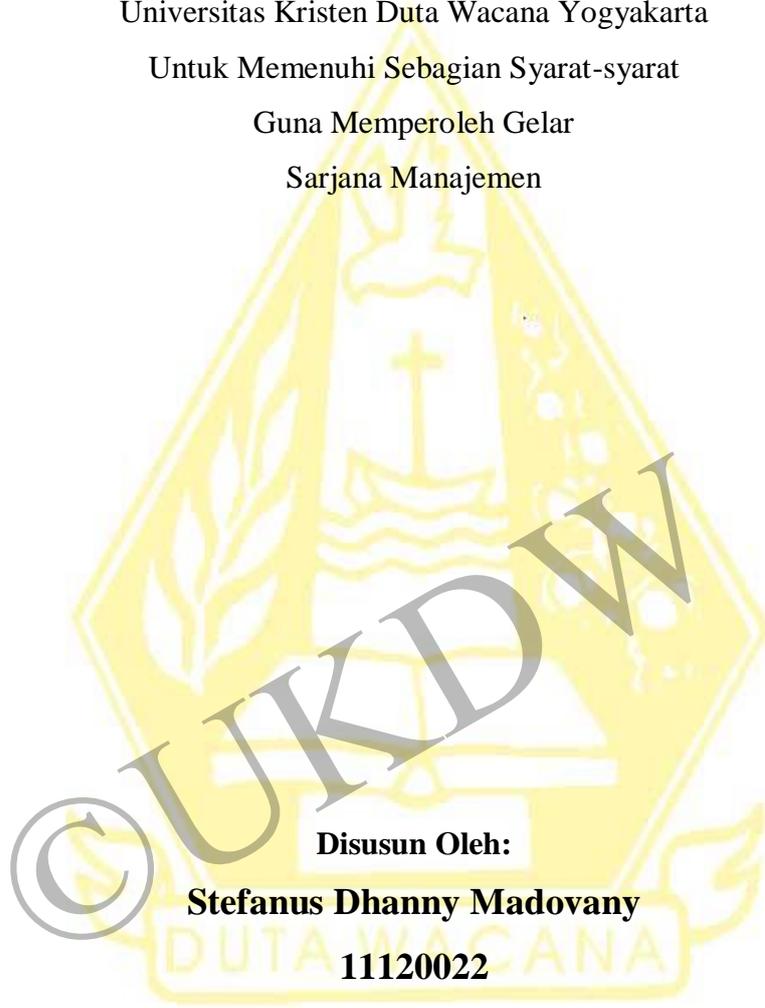
Stefanus Dhanny Madovany

11120022

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
YOGYAKARTA
2020**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**



**Disusun Oleh:
Stefanus Dhanny Madovany
11120022**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
YOGYAKARTA
2020**

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI/TESIS/DISERTASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Stefanus Dhanny Madovany
NIM : 11120022
Program studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, HARGA,
DAN TEMPAT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LEGEND COFFEE
YOGYAKARTA”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta
Pada Tanggal : 14 Agustus 2020

Yang menyatakan



(Stefanus Dhanny Madovany)

NIM.11120022

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, HARGA,
DAN TEMPAT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LEGEND COFFEE
YOGYAKARTA”**

telah diajukan dan dipertahankan oleh:

STEFANUS DHANNY MADOVANY

11120022

dalam Ujian Skripsi Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

dan dinyatakan DITERIMA untuk menerima salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Manajemen pada tanggal 12 Agustus 2020

Nama Dosen

Tanda Tangan

1. Andreas Ari Sukoco, Dr., M.M., M.Min
(Ketua Tim Penguji)
2. Ambar Kusuma Astuti, SE, M.Si.
(Dosen Penguji)
3. Purnawan Hardiyanto, Drs., M.Ec., Dev
(Dosen Pembimbing)



Yogyakarta, 14 Agustus 2020

Disahkan Oleh

Dekan Fakultas Bisnis



Dr. Perminas Pangeran, SE., M. Si.

Ketua Program Studi Manajemen



Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga, dan Tempat Terhadap Kepuasan Pelanggan Legend Coffee Yogyakarta

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana, adalah bukan hasil tiruan dan atau duplikasi dari hasil karya pihak lain pada perguruan tinggi atau institusi manapun, kecuali pada bagian yang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar saya.

© UKD W

Yogyakarta, 7 Agustus 2020



Stefanus Dhanny Madovany

11120022

HALAMAN MOTTO

“Skill are cheap, Passion is priceless.”

-Gary Vaynerchuck-

“Choosing to be positive and have a grateful attitude determines how you’re going to live your life”

-Joel Osteen-

“Mulailah dari tempatmu berada. Gunakan yang kau punya. Lakukan yang kau bisa”

-Arthur Ashe-

“Semua kunci kesuksesan ataupun keberhasilan adalah dari diri kita sendiri”

-Stefanus Dhanny M-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Tuhan Yesus, yang selalu menyertai dan memperlengkapi saya dari awal kuliah sampai menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Papa dan Mama, yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada saya dari awal kuliah sampai mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan boleh menyelesaikan study ini.
3. Satu saudara kandung saya, David Madovany yang selalu memberi dukungan selama penulis berada di Yogyakarta untuk setiap proses pendidikan yang saya jalani.
4. Bapak Purnawan Hardiyanto, selaku dosen pembimbing yang membimbing dan selalu memberikan arahan sehingga saya dapat mengerjakan skripsi ini dengan baik serta menambah wawasan saya.
5. Bapak Jonathan, Bapak Sisnuhadi, dan Bapak Edy yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi.
6. Para dosen pengajar, yang telah membimbing saya dari awal perkuliahan sampai menyelesaikan skripsi.
7. Sahabat terbaik saya Rio Jiwa Setiawan yang memberikan dukungan dan semangat kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Federico Arnold dan Alessandro Remil sebagai mentor saya dalam pengerjaan skripsi..
9. Teman-teman angkatan dan semua yang mendukung proses pengerjaan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga, dan Tempat Terhadap Kepuasan Pelanggan Legend Coffee Yogyakarta”. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen di Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan lainnya, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat bermanfaat bagi penulis agar dapat melengkapi kekurangan yang ada. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

© UKD W

Yogyakarta,

Penulis,

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGANTAR	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian	2
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	3
1.4.1. Manfaat Bagi Perusahaan	3
1.4.2. Manfaat Bagi Akademisi	3
1.4.3. Manfaat Bagi Penulis	3
1.5. Batasan Masalah	4
1.6. Variabel yang diteliti	4
1.7. Lokasi Penelitian	4
1.8. Waktu Penelitian	4
1.9. Responden	4
1.10. Jumlah Responden	4
BAB II. KAJIAN LITERATUR	5
2.1. Landasan Teori	5
2.1.1. Jasa	5
2.1.2. Kualitas	6
2.1.3. Pengertian Kualitas Produk	7
2.1.4. Harga	9
2.1.5. Kepuasan Pelanggan	12

2.2.	Penelitian Terdahulu.....	15
2.3.	Kerangka Penelitian.....	19
2.4.	Hipotesis	19
2.4.1.	Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	19
2.4.2.	Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	19
2.4.3.	Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	19
2.4.4.	Tempat Terhadap Kepuasan Pelanggan	20
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN		21
3.1.	Jenis Penelitian	21
3.1.1.	Deskriptif	21
3.1.2.	Kuantitatif	21
3.2.	Sumber Data.....	21
3.2.1.	Data Primer	21
3.2.2.	Data Sekunder	21
3.3.	Variabel Penelitian	22
3.3.1.	Variabel Bebas (Variabel Independen).....	22
3.3.2.	Variabel Terikat (Variabel Dependen)	22
3.4.	Metode Pengumpulan Data.....	22
3.4.1.	Kuesioner.....	22
3.5.	Populasi dan Sampel.....	22
3.5.1.	Populasi.....	22
3.5.2.	Sampel	22
3.6.	Metode Pengukuran Variabel.....	23
3.7.	Definisi Operasional Variabel.....	23
3.8.	Uji Instrumen Penelitian	24
3.8.1.	Uji Validitas	24
3.8.2.	Uji Reliabilitas	25
3.8.3.	Analisis Deskriptif.....	26
3.9.	Penghasilan Pengujian Hipotesis	26
3.9.1.	Analisis Regresi Linier Berganda	26
3.9.2.	Uji Parsial (Uji t).....	27
3.9.3.	Uji Statistik F	27
3.9.4.	Koefisien Determinasi (R^2).....	28
BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		29
4.1.	Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	29

4.1.1.	Uji Validitas	29
4.1.2.	Uji Reliabilitas	31
4.2.	Deskripsi Responden	31
4.2.1.	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
4.2.2.	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	32
4.2.3.	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	32
4.2.4.	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	33
4.2.5.	Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung.....	34
4.2.6.	Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan.....	34
4.3.	Analisis Regresi Linier Berganda	35
4.4.	Koefisien Determinasi (R^2).....	36
4.5.	Uji Signifikansi Secara Simultan (Uji F).....	36
4.6.	Uji Signifikansi Secara Parsial (Uji t)	37
BAB V. PENUTUP		39
5.1.	Kesimpulan	39
5.2.	Saran	39
5.2.1.	Saran Bagi Perusahaan	40
5.2.2.	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	40
DAFTAR PUSTAKA.....		41
LAMPIRAN.....		43

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Kajian Penelitian Terdahulu	15
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas.....	28
Tabel 4.2. Reliability Statistic	29
Tabel 4.3. Proporsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Tabel 4.4. Proporsi Responden Berdasarkan Usia	30
Tabel 4.5. Proporsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	31
Tabel 4.6. Proporsi Responden Berdasarkan Frekuensi berkunjung.....	32
Tabel 4.7. Proporsi Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan	32
Tabel 4.8. Hasil Regresi Linier Berganda.....	33
Tabel 4.9. Koefisien Determinasi.....	34
Tabel 4.10. Hasil Uji F	35
Tabel 4.11. Hasil Uji t.....	36

© UKDW

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Penelitian.....	18
--------------------------------------	----

©UKDW

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Data Excel (Jawaban Responden)
- Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
- Lampiran 4 : Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 5 : Tabel Frekuensi

©UKDW

ABSTRAK

Legend Coffee Yogyakarta merupakan Café dengan berbagai bahan dasar makanan maupun minuman dan tempat untuk berkumpul ataupun mengisi waktu luang. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, harga dan tempat terhadap kepuasan pelanggan Legend Coffee Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini sejumlah 102 responden yang mengunjungi Legend Coffee Yogyakarta. Teknik pengumpulan data yaitu menggunakan data primer. Data di peroleh dari kuesioner yang di sebar ke pengunjung Legend Coffee Yogyakarta. Teknik sampling yang digunakan Purposif Random Sampling, sedangkan analisis yang dipakai adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian kualitas pelayanan, kualitas produk berpengaruh tidak signifikan sedangkan harga dan tempat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan

Kata kunci: kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, tempat, kepuasan pelanggan.

© UKD W

ABSTRACT

Legend Coffee Yogyakarta is a café with food and beverage based ingredients and a place to gather or to spend leisure time. This study aims to examine the effect of service quality, product quality, price and place on customer satisfaction in Legend Coffee Yogyakarta. The population in this study were 102 respondents who visited Legend Coffee Yogyakarta. Data collection techniques are using primary data. The data was obtained from a questionnaire distributed to visitors of Legend Coffee Yogyakarta. The sampling technique used was Purposive Random Sampling, while the analysis used was multiple linear regression. The results of research on service quality, product quality have not significant while price and place have a positive and significant effect on customer satisfaction

Keywords: service quality, product quality, price, place, customer satisfaction

©UKDW

BAB I.

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kata Kafe berasal dari bahasa Perancis yaitu *cafe* yang berarti *coffee* dalam bahasa Indonesia kopi atau *coffee house* dalam bahasa Indonesia kedai kopi, istilah ini muncul pada abad ke 18 di Inggris. Kopi pertama kali masuk ke Eropa pada tahun 1669 ketika utusan sultan Mohammed IV berkunjung ke Paris, Perancis, dengan membawa berkarung-karung biji misterius yang nantinya dikenal dengan Nama *coffee*. Namun usaha kuliner secara umum memiliki beberapa faktor yang perlu diperhatikan, yang utama adalah aspek kualitas dari sebuah produk seperti cita rasa dan manfaat dari sebuah produk. Bidang kuliner tidak hanya memperhatikan kualitas dari sebuah produk saja, peningkatan mutu atau kualitas pelayanan juga sangat penting untuk memberikan nilai lebih kepada para pelanggan. Kota Yogyakarta merupakan salah satu kota yang memiliki perkembangan bisnis kuliner yang sangat pesat, berbagai sudut kota dapat terlihat banyak macam makanan yang ditawarkan dan bermunculan mulai dari kaki lima hingga restoran. Salah satu yang menjadi daya tarik peneliti adalah Legend Coffee . Legend Coffee merupakan salah satu *cafe* yang menawarkan berbagai makanan cepat saji. Makanan dan minuman yang ditawarkan pun sangat bervariasi seperti Mie, roti bakar, nasi, *coffee* dan sebagainya sehingga semakin memanjakan pelanggan dengan pilihan menu yang disediakan.

Legend Coffee bahkan mampu menciptakan *trend* *cafe* dan gaya hidup baru di kalangan masyarakat. Berbagai kesuksesan tersebut tentu saja tidak diraih dengan mudah, kerja keras dan strategi pemasaran Legend Coffee lah yang membuat usaha *cafe* tersebut mampu bertahan dan bersaing dengan *cafe*/restoran lainnya. Namun semakin banyaknya *cafe* yang bermunculan membuat persaingan semakin ketat. Persaingan tersebut juga telah mengarahkan Legend Coffee untuk mendiferensiasikan diri terhadap pesaing. Kondisi ini menuntut Legend Coffee senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga yang diberikan kepada pelanggan. Tujuannya agar pelanggan merasa puas. Oleh karena itu Legend Coffee sebagai *cafe* yang menawarkan jasa yang bergerak dalam bidang kuliner sudah semestinya berorientasi kepada kualitas

pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Apabila pelanggan merasa puas salah satu aset bagi kelangsungan hidup dan perkembangan bisnis. Pengelolaan setrategi-setrategi yang tepat untuk menarik pelanggan perlu di rencanakan secara matang untuk membeli produk yang di hasilkan oleh cafe. Yang terjadi pada saat ini adalah cafe/restoran adanya persaingan pelayanan, produk dan harga dari cafe-cafe lain. Sedangkan Legend Coffee tetap memperlihatkan pelayanan, produk, dan harga yang sesuai dengan makanan yang khas seperti mie yang memiliki banyak varian rasa yang tidak di miliki oleh cafe lain. Agar konsumen merasa puas maka dari itu Legend Coffee lebih meningkatkan pelayanan.

Pada dasarnya ini adalah era globalisasi dan karena kemajuan dunia media menyusut dari segi budaya dan kebiasaan sehingga mode serta pola makan juga sedang memilih antara seluruh dunia dan ini alasan untuk seperti penyebaran besar cafe industri di dunia. Kemudian, sebuah cafe mengacu pada makanan yang dapat disiapkan dan disajikan dengan cepat. Makanan cepat saji seringkali merupakan pilihan dasar. Tidak hanya itu nyaman dan mudah untuk mengambil, itu juga enak dan murah. Dan dalam makanan cepat saji juga melayani sebagian besar tempat nongkrong/hangout remaja.

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka rumusan masalah yang mendasari penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
- b. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan
- c. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
- d. Apakah tempat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
- e. Apakah kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, dan tempat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menguji dan menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Legend Coffee Yogyakarta
- b. Untuk menguji dan menganalisis kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Legend Coffee Yogyakarta
- c. Untuk menguji dan menganalisis harga terhadap kepuasan pelanggan Legend Coffee Yogyakarta
- d. Untuk menguji dan menganalisis tempat terhadap kepuasan pelanggan Legend Coffee Yogyakarta

1.4. Manfaat Penelitian

Analisis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi beberapa pihak.

Berikut adalah manfaat dari penelitian ini:

1.4.1. Manfaat Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi Legend Coffee agar lebih mengetahui pengaruh dan manfaat kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, dan tempat terhadap kepuasan pelanggan. Dari penelitian ini juga diharapkan bisa menjadi sumber informasi bagi Legend Coffee dalam mengambil sebuah keputusan bagi perusahaannya agar terus bisa bersaing dalam dunia bisnis *franchise* dan terus mengikuti perkembangan teknologi maupun karakteristik pelanggan yang sangat cepat berubah.

1.4.2. Manfaat Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah pembahasan tentang kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, dan tempat terhadap kepuasan pelanggan sehingga dapat membantu penelitian-penelitian selanjutnya.

1.4.3. Manfaat Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan penulis dan menambah pengalaman penelitian di lapangan kualitas pelayanan dan produk yang banyak dibahas dan tentang kepuasan pelanggan. Serta dapat menerapkan teori-teori yang telah didapatkan selama kuliah dalam keadaan sesungguhnya.

1.5. Batasan Masalah

Pembahasan kualitas suatu barang yang sangat luas oleh karena itu hanya dibatasi pada masalah pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, dan tempat terhadap kepuasan pelanggan di Legend Coffee Yogyakarta.

Berikut adalah batasan penelitian ini agar pembahasan bisa menjadi lebih fokus:

1.6. Variabel yang diteliti

a. Variabel Bebas (Variabel Independen)

X1 : Kualitas Pelayanan

X2 : Kualitas Produk

X3 : Harga

X4 : Tempat

b. Variabel Terikat (Variabel Dependen)

Y : Kepuasan Pelanggan

1.7. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Kota Yogyakarta.

1.8. Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada bulan Mei 2020

1.9. Responden

Responden penelitian yaitu yang sudah pernah berkunjung dalam 1 bulan terakhir.

1.10. Jumlah Responden

Sebanyak 102 orang responden di Kota Yogyakarta.

BAB V.

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Hasil penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga, dan Tempat Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan menggunakan sampel sebanyak 102 orang pelanggan Legend Coffee pada masyarakat di Yogyakarta, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis deskriptif karakteristik 102 orang responden dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: berdasarkan jenis kelamin yang paling dominan adalah laki-laki, berdasarkan usia yang paling dominan adalah berusia 21-25 tahun, berdasarkan pendidikan yang paling dominan adalah SMA, berdasarkan pekerjaan yang paling dominan adalah pegawai swasta, berdasarkan frekuensi berkunjung yang paling dominan adalah 1x dalam sebulan, berdasarkan pengeluaran yang paling dominan adalah yang pengeluaran per bulannya Rp 1.000.000; sampai Rp2.000.000.
2. Kualitas pelayanan dan kualitas produk tidak signifikan karena kualitas pelayanan dan kualitas produk di Legend Coffee Yogyakarta masih kalah saing dengan kompetitor lain seperti Silol kopi, sedangkan harga dan tempat signifikan karena harga yang sesuai dan tempat yang sangat nyaman.

Kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh tidak signifikan sedangkan harga dan tempat berpengaruh positif dan signifikan.

Karena pelayanan di Legend Coffee masih kurang dan sangat lambat, menunggu lama. Kualitas produk di Legend Coffee juga masih kurang karena makanan yang disajikan sudah dingin. Sedangkan harga dan tempat berpengaruh signifikan karena harga yang tertera di menu Legend Coffee tersebut relatif murah dibandingkan coffee

shop lain. Harga yang terbilang murah tersebut yang mendorong kalangan mahasiswa untuk datang dan berkunjung ke Legend Coffee tersebut. Serta tempat yang sangat nyaman dan luas, banyak mahasiswa yang tertarik datang ke Legend Coffee disamping harga relatif murah dan tempat yang bagus dan sangat nyaman walaupun pelayanan maupun produk yang belum cukup atau masih kurang baik dibandingkan dengan coffee shop yang tidak jauh dari Legend Coffee seperti Silol Kopi dengan kualitas pelayanan dan kualitas produk yang sangat baik, tetapi harga makanan dan minuman relatif mahal karena tempat yang disediakan untuk para pejabat ataupun pengusaha. Legend Coffee hanya kelas menengah kebawah atau kalangan mahasiswa dibandingkan Silol Kopi menengah keatas atau kalangan pengusaha.

5.2. Saran

Penelitian ini dapat memberikan wawasan dan pemahaman tentang variabel yang berperan dalam kepuasan pelanggan Legend Coffee. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

5.2.1. Saran Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian masih ada 2 variabel yang belum berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Legend Coffee Yogyakarta yaitu variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk. Berikut beberapa saran yang diberikan :

1. Meningkatkan pelayanan yang baik bagi karyawan dan menambah kinerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan.
2. Meningkatkan produk yang lebih inovatif dan kreatif agar menarik di mata pelanggan.

5.2.2. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan peneliti selanjutnya dapat menambah topik atau pembahasan mengenai Legend Coffee di Yogyakarta karena Legend Coffee di kota Yogyakarta adalah salah satu franchise coffee shop yang sedang berkembang.

©UKDW

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T & Tantri, F 2013, *Manajemen pemasaran*, PT Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Adi, dan Yoestini, 2012, *Analisa pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus pada Waroeng Spesial Sambal Cabang Lampersari Semarang)*, *ejournal-s1.undip*, vol 1, tahun 2012.
- Assauri, S 2010, *Manajemen pemasaran dasar, konsep, dan strategi*, RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Hasan, A 2013, *Marketing dan kasus-kasus pilihan*, CAPS, Yogyakarta.
- Ngoc Khuong Mai and Uyen. (2015). *Factors affecting guest perceived service quality, product quality, and satisfaction-A Study of Luxury Restaurants in Ho Chi Minh City*. *Journal of Advanced Management Science* Vol.3, No 4.
- Oentoro, D 2012, *Manajemen pemasaran modern*, LaksBang PRESSindo, Yogyakarta.
- Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)* (Depok: Salemba Empat, 2001)
- Lumintang Greifie dan Jopie j Rotinsulu . (2015). *Analisa kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada Holland Bakery Boluvuard Manado*. *Jurnal EMBA*, Vol 3 No 1 Hal 1291-1302.
- Runtunuwu Johannes Gerardo, Oroh Sem dan Taroreh Rita. (2014). *Pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna café dan resto cabana Manado*. Vol.2 No.3 Hal. 1803-1813.

Sugianto Jimmy dan Sugiharto Sugiono. (2013). Analisa pengaruh service quality, food quality, dan price terhadap kepuasan pelanggan Restoran Yung Ho Surabaya. Jurnal manajemen pemasaran petra, Vol. 1, Hal 1-10.

Sarwono, Jonathan (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Tjiptono, F & Chandra, G 2011, *Service, quality & satisfaction, Edisi Ketiga, Andi, Yogyakarta*.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Cetakan Ketiga. Bandung: Alfabeta.

Kotler, P & Kreller, KL 2012, *Marketing management edisi 14*, Pearson Education, United States.

© UKDW