

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN  
LINGKUNGAN FISIK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi pada Menara *Coffee* kecamatan Dau Kabupaten Malang)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana**

**MANAJEMEN**



**OLEH:**

**DAMIANUS PRENGKI**

**2018120156**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi  
MALANG  
2022**

## RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1) Untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Menara *Coffee*. 2) Untuk menganalisis harga terhadap kepuasan konsumen pada Menara *Coffee*. 3) Untuk menganalisis lingkungan fisik terhadap kepuasan konsumen pada Menara *Coffee*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu jenis penelitian yang berusaha menggali informasi secara mendalam, serta terbuka terhadap segala tanggapan dan bukan hanya jawaban iya atau tidak. Dalam penelitian ini, partisipan diminta untuk memberikan pendapatnya tentang suatu subjek tanpa diberi nasehat atau arahan apapun. Konsumen puas dengan tingkat layanan, biaya, dan lingkungan fisik yang ditawarkan, menurut penelitian yang dilakukan di Menara *Coffee*, dan hasilnya cukup positif. Dengan Menara *Coffee*, dimungkinkan untuk memantau bagaimana reaksi pelanggan dan bagaimana harapan mereka terpenuhi, sehingga loyalitas dan keinginan pelanggan untuk kembali.

**Kata Kunci :** *Kualitas Pelayanan, Harga, Lingkungan Fisik, Kepuasan Konsumen*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pengusaha saat ini harus dapat mempertahankan operasi mereka untuk mendorong persaingan yang agresif di antara perusahaan-perusahaan dalam upaya untuk mendominasi pasar baik untuk layanan dan produk. Ini sangat penting di sektor jasa, di mana pelanggan memiliki berbagai pilihan. Bisnis ini mencoba mengembangkan pengalaman baru yang tak terlupakan bagi pelanggan. Bagi penyedia layanan, fungsi ini memiliki tujuan yang menghadirkan tantangan bagi bisnis.

Setiap pelaku bisnis di setiap industri memperhatikan perubahan perilaku konsumen serta perubahan dalam praktik bisnis. Untuk memberikan kebahagiaan kepada pelanggan, suatu perusahaan harus mampu memenuhi tuntutan dan aspirasi pelanggan baik saat ini maupun di masa yang akan datang.

Keragaman konsumen menciptakan daya saing komersial, yang merupakan faktor yang harus diperhitungkan pengusaha saat mengoperasikan dan mengelola bisnis mereka. Pelaku bisnis harus memahami bagaimana mencegah klien beralih ke rival, khususnya di industri kafe yang kini berkembang di Malang.

Evaluasi konsumen terhadap kualitas layanan membandingkan tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diantisipasi. Ketika layanan sesuai dengan yang dijanjikan, kualitas layanan dirasakan dengan benar dan memuaskan. Ketika pelanggan merasa bahwa harapan dan keinginan mereka

dihargai di perusahaan, itu dapat membantu meningkatkan ikatan antara pemilik bisnis dan pelanggan. Pelanggan percaya bahwa pembelian mereka sesuai dengan harapan dan tujuan mereka.

Evaluasi konsumen terhadap kualitas layanan membandingkan tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diantisipasi. Ketika layanan sesuai dengan yang dijanjikan, kualitas layanan dirasakan dengan benar dan memuaskan. Ketika pelanggan merasa bahwa harapan dan keinginan mereka dihargai di perusahaan, itu dapat membantu meningkatkan ikatan antara pemilik bisnis dan pelanggan. Pelanggan percaya bahwa pembelian mereka sesuai dengan harapan dan tujuan mereka..

Perilaku pelanggan dan staf di perusahaan jasa dapat dipengaruhi oleh lingkungan fisik. Demi kenyamanan pelanggan dan karyawan, lingkungan fisik merupakan salah satu faktor yang harus dimanfaatkan perusahaan untuk menimbulkan rasa nyaman dan tenang serta untuk mendorong hasil kerja yang baik.

Perusahaan dapat memanfaatkan pentingnya kualitas layanan, harga, dan lingkungan sebagai modal penting untuk membantu mencapai tujuannya, salah satunya adalah untuk memuaskan pelanggan, yaitu mereka yang membeli Menara Coffee. Di antara banyak model bisnis yang berbeda yang telah muncul adalah industri kafe. Kafe Malang telah berkembang menjadi ruang yang ramah, khususnya bagi mahasiswa. Dengan berbagai nama kafe, minuman, dan pilihan makanan. Bagi mahasiswa dengan kehidupan masa kini yang ingin hangout bersama teman, bermain game, dan mengerjakan tugas kuliah, hal ini tak terhindarkan. Oleh karena itu, Menara Coffee telah melakukan berbagai inisiatif

untuk meningkatkan daya saing di daerah, terutama dari segi kualitas layanan, biaya, dan suasana di Menara Coffee. Jika pelanggan puas dengan barang dan jasa yang telah mereka beli dan gunakan, mereka akan terus melakukannya. Hal ini akan meningkatkan loyalitas klien..

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, maka penulis mengambil penelitian dengan judul”**Analisis Kualitas Pelayanan,Harga dan Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Konsumen**”.dengan studi di Menara *Coffee* Malang.

### **1.2 Rumusan Masalah**

- 1.Bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Menara *Coffee*.
- 2.Bagaimana harga terhadap kepuasan konsumen pada Menara *Coffee*.
- 3.bagaimana lingkungan fisik terhadap kepuasan konsumen pada Menara *Coffee*.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

- 1.Untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Menara *Coffee*.
- 2.Untuk menganalisis harga terhadap kepuasan konsumen pada Menara *Coffee*.
- 3.Untuk menganalisis lingkungan fisik terhadap kepuasan konsumen pada Menara *Coffee*.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### 1.Bagi Peneliti

Sebagai cara untuk meningkatkan kapasitas seseorang untuk observasi ilmiah, analisis, dan pengembangan ide tentang isu-isu terkini.

## 2. Bagi Menara *Coffee*

Dapatkan umpan balik dan data tentang kepuasan klien untuk menara kopi sehingga dapat memutuskan tindakan selanjutnya yang akan dilakukan dalam mengevaluasi kebijakan di masa mendatang.

## 3. Bagi Universitas

sebagai sumber belajar lebih lanjut dan untuk memajukan bidang ilmu manajemen, khususnya manajemen pemasaran..

## DAFTAR PUSTAKA

- Bachri S.Bachtiar.(2010) Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif.jurnal teknologi pendidikan.Vol.10.No.1 (46-62).
- Eko Patri.(2021).Dalam Kotler dan Amstrong. Pemasaran menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Kontemporer.
- Esterbac(2020) Tentang Observasi Dasar Semua Ilmu Pengetahuan.
- Haromain, Imam. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan di Ahas Surabaya. ISSN : 2461-0593.
- Ibrahim. (2015). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Krisdanti, D.L., dan Sunarti (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Pizza Hut Malang Town Square. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). Vol. 70, N o 1.
- liu Vianli.(2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan,harga dan suasana café terhadap kepuasan konsumen.Skripsi.Fakultas Ekonomi.Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Nurhayati Savitry.(2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan,Harga,Produk,dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Yogyakarta.
- Miles.Huberman dan Saldana (2014).penyajian Data Dalam penelitian Kualitatif.
- Regina Jokom Daniel Anggra Abdi Kurniawan Dan Karenila (2016). Analisa pengaruh lingkungan fisik terhadap niat berperilaku melalui perilaku konsumen didomicile kitchen dan longunge Surabaya.111-123.
- Patria Eko.(2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Just Cafe Di Makassar.Skripsi.Fakultas Ekonomi Dan Bisnis muhamadiyah Makassar.
- Setyahayati Aisyah.(2020).Pengaruh harga,Promosi,Dan Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen pada Bengkel Perawatan Mobil Global Protection bekas.Skripsi.Fakultas ekonomi Universitas satya Negara Indonesia.
- Situmeang L.S.(2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan,Harga , Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Istana Hot Plate

Medan.Skripsi.Fakultas Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatra Utara.

Sugiyono.(2016).Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono.(2019:223).Mereduksi Data Dalam Penelitian Kualitatif.

Sugiyono.(2019:297).Obervasi Dasar Semua Ilmu Pengetahuan Dalam Penelitian Kualitatif.

Sugiyono.(2019:315).Triangulasi Gabungan Dalam Teknik Pengumpulan Data Kualitatif.

Wahyuni Sri.(2020).Pengaruh Kualitas pelayanan,Harga,produk Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Kopi Pendalaman Jambi.Skripsi.Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Dan Bisnis Islam