

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, SUASANA  
CAFE, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI BASA-  
BASI KAFE TAMANTIRTO**

*THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE PERCEPTION, CAFE  
ATMOSPHERE, AND LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION AT  
CAFE BASA-BASI TAMANTIRTO*



**Disusun oleh :**

**Arneta Intan Sari**

**20180410418**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, SUASANA CAFE, DAN**

**LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI BASA-BASI KAFE**

**TAMANTIRTO**

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE PERCEPTION, CAFE***

***ATMOSPHERE, AND LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION AT CAFE BASA-***

***BASI TAMANTIRTO***

**Diajukan Oleh**

**Arneta Intan Sari**

**20180410418**



Telah disetujui Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Sutrisno', is written over the lower-left portion of the university logo.

Sutrisno Wibowo, S.E., M.M  
NIK. 19690801199303143030

Yogyakarta, 09 Maret 2023

## PERNYATAAN

Dengan ini Saya,

Nama : Arneta Intan Sari

Nim : 20180410418

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Kampus : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Judul Skripsi :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, SUASANA CAFE, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI BASA-BASI KAFE TAMANTIRTO**

Menyatakan bahwa tidak ada karya yang diajukan dalam memperoleh gelar sarjana di Perguruan Tinggi lain dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis ataupun diterbitkan oleh orang lain, kecuali karya yang telah di acu oleh penulis telah disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 09 Maret 2023



Arneta Intan Sari



HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, SUASANA CAFE, DAN  
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI BASA-BASI KAFE  
TAMANTIRTO

*THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE PERCEPTION, CAFE  
ATMOSPHERE, AND LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION AT CAFE  
BASA-BASI TAMANTIRTO*

Diajukan Oleh :

ARNETA INTAN SARI

20180410418

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 18 Maret 2023

Yang Terdiri dari :

Ketua Tim Penguji

Retno Widowati PA., SE., M.Si., Ph.D.  
NIP. 196304071991032 002

Anggota Tim Penguji

Anggota Tim Penguji

Sutrisno Wibowo, SE., MM.  
NIK : 19690801199303143030

Muhammad Miftahun Nadzir, BABA., MBA  
NIK : 19890413201604143110

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr. Rr. Sri Handari W., SE., M.Si.  
NIK : 19710410199409143038

## **MOTTO**

“Allah tidak akan membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya” (QS.

Al-Baqarah: 286)

“Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman diantaran kamu dan orang-orang

yang diberi ilmu beberapa derajat” (QS. Al-Mujadalah: 11)

"Sistem pendidikan yang bijaksana mengajarkan kita bahwa sedikitnya yang belum diketahui oleh manusia, dan seberapa banyak yang masih harus dipelajari" – Sir John Lubbock

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah, Segala Puji bagi Allah SWT yang telah memberi kesehatan, rahmat dan hidayahnya, Sehingga penulis masih bisa diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini. Penulis mempersembahkan skripsi untuk semua pihak yang telah memberi semangat, dukungan, dan doanya yang tiada henti.

1. Untuk kedua orang tua penulis Bapak Dani Mustaqim dan Ibu saya Widodoasih Setiati, serta Kakak saya Intan Mustikaasih dan adik saya Maulana Raihan Mustaqim dan keluarga besar saya yang selalu memberikan do'a dan memberikan semangat untuk kelancaran penulisan skripsi.
2. Untuk sahabat dan teman-teman saya Tiara, Putri, Tazkia, Inasa, Oni, Hilda, dan Rahasia Negara yang merupakan teman semasa SMA penulis yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam menghadapi keluh kesah perkuliahan.
3. Semua teman-teman Manajemen Angkatan 2018 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas persahabatan yang terjalin selama penulis menyelesaikan studi.

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Suasana Cafe, Dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen. Subjek penelitian ini adalah pengunjung Kafe Basa-Basi Tamantrito yang mengunjungi Basa-Basi Kafe sebanyak lebih dari sekali dan berusia diatas 17 tahun. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik sampling pada Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan metode *Non-Probability Sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui *google form*. Data yang diperoleh sebanyak 150, kemudian diolah dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dalam proses analisis menggunakan aplikasi IBM SPSS versi 26. Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan variabel Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Variabel Persepsi Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Variabel Suasana Cafe berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Variabel Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

**Kata kunci** : pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Suasana Cafe, Lokasi, Dan Kepuasan Konsumen

## **ABSTRACT**

*"This study aims to determine the effect of Product Quality, Price Perception, Cafe Atmosphere, and Location on Customer Satisfaction. The subjects of this study were visitors to Basa-Basi Tamantrito Cafe who had visited Basa-Basi Cafe more than once and were over 17 years old. This research method used a quantitative approach. The sampling technique used in this study was non-probability sampling method. Data collection was carried out through a google form. The data obtained were 150, which were then processed using multiple linear regression analysis with the IBM SPSS version 26 application. Based on the data analysis, the Product Quality variable has a positive and significant effect on Customer Satisfaction. The Price Perception variable has a positive and significant effect on Customer Satisfaction. The Cafe Atmosphere variable has a positive and significant effect on Customer Satisfaction. The Location variable has a positive and significant effect on Customer Satisfaction"*

**Keywords:** *Product Quality, Price Perception, Cafe Ambience, Location, and Customer Satisfaction*



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, karunia, dan sehat. Shalawat serta salam selalu tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan teladan hidup kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Suasana Cafe, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Di Basa-Basi Kafe Tamantirto** “. Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program sarjana (SI) pada program sarjana fakultas ekonomi dan bisnis pada Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Selesainya skripsi ini penulis akui tidak terlepas dari bantuan beberapa pihak. Untuk ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Rizal Yaya SE., M.Sc., Ak., CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan, dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Bapak Sutrisno Wibowo, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang selalu bersedia meluangkan waktu untuk membimbing penulis.
3. Bapak taufik Akbar, SE., MBA. Selaku dosen pembimbing akademik studi Manajemen J Angkatan 2018 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Seluruh dosen dan karyawan Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan bekal ilmu selama masa perkuliahan.
5. Teman-teman manajemen Angkatan 2018 yang memberikan bantuan, saran, motivasi, dan do'a kepada penulis untuk senantiasa semangat dalam menyusun Skripsi.

6. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner yang digunakan penulis sebagai data primer didalam penelitian.

Yogyakarta, 09 Maret 2023



Peneliti  
Arneta Intan Sari

## DAFTAR ISI

Contents	
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>INTISARI</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah</b> .....	<b>6</b>
<b>C. Tujuan Penelitian</b> .....	<b>7</b>
<b>D. Manfaat Penelitian</b> .....	<b>7</b>
<b>BAB II</b> .....	<b>9</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
<b>A. Landasan Teori</b> .....	<b>9</b>
<b>B. Penelitian Terdahulu</b> .....	<b>16</b>
<b>C. Penurunan Hipotesis</b> .....	<b>18</b>
<b>D. Model Penelitian</b> .....	<b>21</b>
<b>BAB III</b> .....	<b>23</b>
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>23</b>
<b>A. Objek dan Subjek Penelitian</b> .....	<b>23</b>
<b>B. Jenis Data</b> .....	<b>23</b>
<b>C. Teknik Pengambilan Sampel</b> .....	<b>24</b>
<b>D. Teknik Pengumpulan Data</b> .....	<b>25</b>
<b>E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel</b> .....	<b>25</b>
<b>F. Uji Kualitas Instrumen dan data</b> .....	<b>26</b>

<b>G. Uji Hipotesis dan Analisis data.....</b>	<b>27</b>
<b>BAB IV .....</b>	<b>30</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>30</b>
<b>A. Gambaran umum objek Penelitian/Subyek penelitian .....</b>	<b>30</b>
<b>B. Uji Kualitas Instrumen data .....</b>	<b>33</b>
<b>C. Analisis Data .....</b>	<b>37</b>
<b>D. Pembahasan Hasil Penelitian Interpretasi .....</b>	<b>42</b>
<b>BAB V.....</b>	<b>47</b>
<b>SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN.....</b>	<b>47</b>
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>47</b>
<b>B. Keterbatasan Penelitian .....</b>	<b>47</b>
<b>C. Keterbatasan Penelitian .....</b>	<b>48</b>
<b>D. Saran .....</b>	<b>48</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>49</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>54</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 3. 1 Definisi Operasional .....	25
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	31
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	32
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Terakhir Berkunjung .....	33
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk .....	34
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Kualitas Persepsi Harga .....	34
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Suasana Cafe .....	35
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Lokasi .....	36
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen .....	36
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas .....	37
Tabel 4. 10 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	38
Tabel 4. 11 Hasil Uji F .....	39
Tabel 4. 12 Hasil Uji t .....	40
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefesien Determinan .....	41

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian .....	22
------------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuisisioner .....	55
Lampiran 2 Data Kuisisioner .....	59
Lampiran 3 Hasil Uji Kualitas Instrumen .....	69
Lampiran 4 Uji Hipotesis .....	74