

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PAREWA *COFFEE*  
BANDAR PURUS KOTA PADANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Sains Terapan (D4) Universitas Negeri Padang*



**LILI NOVITA SARI  
18135274**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN  
DEPARTEMEN PARIWISATA  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DI PAREWA COFFEE BANDAR PURUS  
KOTA PADANG**

Nama	Lili Novita Sari
NIM/BP	18135274/2018
Program Studi	DI Manajemen Perhotelan
Departemen	Pariwisata
Fakultas	Pariwisata dan Perhotelan

Padang, November 2022

Disetujui Oleh:

Pembimbing



Nidia Wulansari, SE, M.M  
NIP. 199111192919032018

Ketua Departemen Pariwisata FPP/UNP

Triana Putra, SS, M.Sc  
NIP. 19761223 199803 1001

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi  
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata  
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan

Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap  
Kepuasan Konsumen Di Parewa *Coffee* Bandar Purus Kota  
Padang  
Nama : Liti Novita Sari  
NIM/BP : 18135274/2018  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, November 2022

Tim Penguji


Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Nidia Wulansari, SE, M.M

1. 

2. Anggota : Waryono, S.Pd, Mwi, Par

2. 

3. Anggota : Yountal Abran, S.E, M.M

3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
 UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
 FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
 DEPARTEMEN PARIWISATA  
 Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131  
 Telp. (0751) 7051186  
 e-mail : [pariwisata@fpp.unp.ac.id](mailto:pariwisata@fpp.unp.ac.id)

### SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Lili Novita Sari  
 NIM/TM : 18135274/2018  
 Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
 Departemen : Pariwisata  
 Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Parewa Coffee Bandar Purus Kota Padang” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,

Ketua Departemen Pariwisata

  
Trisna Putra, SS, M.Sc  
 NIP.19761223 199803 1001

Saya yang menyatakan,

  
Lili Novita Sari  
 NIM. 18135274

## ABSTRAK

**Lili Novita Sari (2022) : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Parewa Coffee Bandar Purus Kota Padang.** Skripsi D4 Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata. Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh ketidakpuasan konsumen terhadap Parewa *Coffee*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan harga, kepuasan konsumen serta menganalisis pengaruh masing-masing variabel tersebut terhadap kepuasan konsumen di Parewa *Coffee* Bandar Purus Kota Padang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif kausal dengan data kuantitatif. Populasi penelitian adalah seluruh konsumen yang pernah melakukan pembelian di Parewa *Coffee*. Tehnik penentuan sampel penelitian menggunakan *Purposive sampling* dengan jumlah sampel 153 responden. Tehnik pengumpulan Penelitian ini menggunakan skala likert pada variabel X1 dan X2 (kualitas pelayanan dan harga) dan skala Guttman pada variabel Y (Kepuasan konsumen) yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Pengujian Hipotesis menggunakan Regresi Logistik. Data yang diperoleh selanjutnya diolah dengan SPSS 26.00.

Hasil penelitian ini meliputi: 1) variabel X1 (kualiatas pelayanan) dari indikator yang sudah ditentukan menunjukkan secara keseluruhan dengan nilai persentase sebesar 33% dengan kategori kurang baik bahwa kualitas pelayanan Parewa *Coffee* Bandar Purus belum sesuai dengan harapan konsumen. 2) variabel X2 (Kualitas pelayanan) dari indikator yang sudah ditentukan menunjukkan secara keseluruhan dengan nilai pesentase sebesar 29% dengan kategori kurang baik bahwa harga Parewa *Coffee* lebih mahal di bandingkan pesaing. 3) variabel Y (kepuasan konsumen) dari indikator yang sudah ditentukan secara keseluruhan 39% responden menjawab puas dan 61% responden menjawab tidak puas bahwa kepuasan konsumen yang ada di parewa *Coffee* Bandar Purus Kota Padang secara keselururuhan belum terpenuhi dengan baik. 4) variabel X1 kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Y (kepuasan konsumen) di Parewa *Coffee* Bandar Purus Kota Padang yang menunjukkan sig sig. <0,05 yaitu 0,000. 5) variabel X2 (harga) tidak berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan konsumen) karena nilai sig.> 0,05 yaitu 0,710. 6) terdapat pengaruh variabel X1 dan X2 terhadap variabel Y adalah sebesar 55,3%. Sedangkan 44,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

**Kata kunci:** Kualitas pelayanan, harga, kepuasan konsumen

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Peneliti dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di *Parewa Coffee* Bandar Purus Kota Padang”**. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa proses penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, semangat dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Perhotelan Universitas Negeri Padang
2. Bapak Trisna Putra, SS., M.Sc., selaku Ketua Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Padang
3. Bapak Adek kurnia Fiza, S.ST. Par, M.Par., selaku Penasehat Akademik
4. Ibu Nidia Wulansari, M.M., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan, kritik dan saran serta motivasi untuk menyelesaikan Skripsi.
5. Bapak Waryono, S.Pd., MM. Par dan Bapak Youmil Abrian SE., M.M selaku tim penguji yang telah memberikan saran dan masukan.
6. Staff administrasi yang telah membantu Peneliti dalam melengkapi surat-surat yang diperlukan pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

7. Pemilik *Parewa Coffee* Bandar Purus Kota Padang yang telah membantu memberikan data yang dibutuhkan.
8. Sahabat dan seluruh Rekan yang telah memberikan dorongan dan motivasi kepada Peneliti.
9. Teristimewa kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan baik berupa moral maupun materi dalam segala hal yang peneliti lakukan.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Peneliti berharap penelitian ini bermanfaat bagi banyak pihak. Akhir kata Peneliti ucapkan terima kasih.

Padang, 15 September 2022

Peneliti

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Batasan Masalah .....	7
D. Rumusan Masalah .....	7
E. Tujuan Penelitian .....	8
F. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Teori .....	10
1. Pelayanan .....	10
2. Kualitas Pelayanan .....	11
3. Harga .....	13
4. Kepuasan Konsumen .....	16
B. Penelitian Terdahulu .....	19
C. Kerangka Konseptual .....	20
D. Hipotesis Penelitian .....	21
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	22
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	22
C. Variabel Penelitian .....	22
D. Definisi Operasional Variabel .....	23
E. Populasi Dan Sampel Penelitian .....	23
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	25
G. Instrumen Penelitian .....	26
H. Uji Coba Instrumen .....	29
I. Teknik Analisis Data .....	31
J. Pengujian Hipotesis .....	32
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	37
B. Hasil Penelitian .....	37
C. Deskripsi Data .....	40
D. Pembahasan .....	66
<b>BBA V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	77
B. Saran .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	81
<b>LAMPIRAN</b> .....	84



## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Data Perkiraan Pengunjung Parewa <i>Coffee</i> .....	4
Tabel 2	Perbandingan Harga Parewa <i>Coffee</i> dan <i>Coffee Shop X</i> .....	6
Tabel 3	Data Perkiraan Pengunjung Parewa <i>Coffee</i> .....	24
Tabel 4	Pilihan Jawaban Skala Likert Pada Variabel X1, X2 dan Y .....	26
Tabel 5	Pilihan Jawaban Skala Guttman pada Variabel Y .....	27
Tabel 6	Kisi-Kisi Operasional Variabel .....	27
Tabel 7	Kisi-Kisi Operasional Variabel (Lanjutan).....	28
Tabel 8	Hasil Uji Validitas Angket .....	29
Tabel 9	Hasil Uji Validitas Angket (Lanjutan).....	30
Tabel 10	Hasil Uji Reliabilitas Uji Coba Penelitian Variabel X1 (Kualitas Pelayanan) .....	30
Tabel 11	Hasil Uji Reliabilitas Uji Coba Penelitian Variabel X2 (Harga).....	30
Tabel 12	Hasil Uji Reliabilitas Uji Coba Penelitian Variabel Y (Kepuasan Konsumen).....	30
Tabel 13	Hasil Uji Validitas Angket (Lanjutan).....	30
Tabel 14	Hasil Uji Reliabilitas Uji Coba Penelitian Variabel X1 (Kualitas Pelayanan) .....	31
Tabel 15	Hasil Uji Reliabilitas Uji Coba Penelitian Variabel X2 (Harga).....	31
Tabel 16	Hasil Uji Reliabilitas Uji Coba Penelitian Variabel Y (Kepuasan Konsumen).....	31
Tabel 17	Klasifikasi Skor .....	32
Tabel 18	Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden .....	38
Tabel 19	Distribusi Frekuensi Usia Responden.....	38
Tabel 20	Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden .....	39
Tabel 21	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan .....	39
Tabel 22	Data Hasil Perhitungan Variabel Kualitas Pelayanan .....	40
Tabel 23	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan .....	41
Tabel 24	Data Hasil Perhitungan Statistik Indikator <i>Tangible</i> .....	42
Tabel 25	Distribusi Frekuensi Indikator <i>Tangible</i> .....	42
Tabel 26	Data Hasil Perhitungan Statistik Indikator <i>Empathy</i> .....	43
Tabel 27	Distribusi Frekuensi Indikator <i>Empathy</i> .....	44
Tabel 28	Data Hasil Perhitungan Statistik Indikator Keandalan .....	45
Tabel 29	Distribusi Frekuensi Indikator Keandalan.....	45
Tabel 30	Data Hasil Perhitungan Statistik Indikator <i>Responsiveness</i> .....	46
Tabel 31	Distribusi Frekuensi Indikator <i>Responsiveness</i> .....	47
Tabel 32	Data Hasil Perhitungan Statistik Indikator <i>Assurance</i> .....	48
Tabel 33	Distribusi Frekuensi Indikator <i>Assurance</i> .....	48
Tabel 34	Data Hasil Perhitungan Statistik Variabel Harga .....	49
Tabel 35	Distribusi Frekuensi Variabel Harga .....	50
Tabel 36	Data Perhitungan Statistik Indikator Keterjangkauan Harga .....	51
Tabel 37	Distribusi Frekuensi Indikator Keterjangkauan Harga.....	51

Tabel 38	Data Perhitungan Statistik Indikator Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk .....	52
Tabel 39	Distribusi Frekuensi Indikator Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk.....	53
Tabel 38	Distribusi Frekuensi Indikator Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk.....	53
Tabel 39	Data Perhitungan Statistik Indikator Kesesuaian Harga dengan Kebutuhan.....	54
Tabel 40	Distribusi Frekuensi Indikator Kesesuaian Harga dengan Kebutuhan.....	54
Tabel 41	Data Perhitungan Statistik Indikator Daya Saing Harga .....	55
Tabel 42	Distribusi Frekuensi Indikator Daya Saing Harga.....	56
Tabel 43	<i>Classification Table</i> .....	63
Tabel 44	<i>Variables In The Equation Step 0</i> .....	63
Tabel 45	<i>Omnibus Tests Of Model Coefficients</i> .....	64
Tabel 46	<i>Model Summary</i> .....	64
Tabel 47	Uji Kelayakan Model Regresi .....	65
Tabel 48	Variabel in the Equation Step 1a .....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Tampak Depan Parewa <i>Coffee</i> (2022).....	3
Gambar 2	Ulasan Permasalahan Konsumen.....	4
Gambar 3	Ulasan Permasalahan Konsumen.....	5
Gambar 4	Ulasan Permasalahan Konsumen.....	5
Gambar 5	Kerangka Konseptual.....	21
Gambar 6	Hasil Persentase Indikator Minat Tahap 1.....	57
Gambar 7	Hasil Persentase Indikator Minat Tahap 2.....	57
Gambar 8	Hasil Persentase Dari Indikator Fasilitas Yang Disediakan Sesuai Dengan Harapan.....	58
Gambar 9	Hasil Persentase Dari Indikator Berminat Merekomendasikan..	
Gambar 10	Hasil Persentase Dari Indikator Pelayanan Yang Di Berikan Oleh Karyawan.....	59
Gambar 11	Hasil Persentase Dari Indikator Sebagai Prioritas Coffe Shop...	60
Gambar 12	Hasil Presentase Dari Indikator Produk.....	60
Gambar 13.	Hasil Persentase Dari Indikator Merekomendasikan Parwa Coffe.....	61
Gambar 14.	Hasil Presentase Dari Indikator Merekomendasikan Melalui Goglee Review.....	62

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner Uji Coba Penelitian .....	83
Lampiran 2.	Surat Izin Melakukan Penelitian .....	88
Lampiran 3.	Balasan Surat Izin Melakukan Penelitian dari Parewa <i>Coffee</i> Bandar Purus Kota Padang .....	89
Lampiran 4.	Tabulasi Uji Coba Kualitas Pelayanan (X1) .....	90
Lampiran 5.	Tabulasi Uji Coba harga (X2) .....	91
Lampiran 6.	Tabulasi Uji Coba Kepuasan Konsumen (Y) .....	92
Lampiran 7.	Hasil Uji Coba Penelitian Kualitas Pelayanan (X1) .....	93
Lampiran 8.	Analisis Data .....	94
Lampiran 9.	Hasil Uji Coba Reliability Kualitas Pelayanan (X1) .....	102
Lampiran 10.	Hasil Uji Coba Penelitian Harga (X2) .....	103
Lampiran 11.	Hasil Uji Coba Reliability (X2) .....	104
Lampiran 12.	Hasil Uji Coba Penelitian Kepuasan Konsumen (Y) .....	105
Lampiran 13.	Hasil Uji Coba Reliability Kepuasan Konsumen (Y) .....	106
Lampiran 14.	Kuesioner Penelitian .....	107
Lampiran 15.	Tabulasi Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan (X1) .....	112
Lampiran 16.	Tabulasi Hasil Penelitian Harga (X2) .....	116
Lampiran 17.	Tabulasi Hasil Penelitian Kepuasan Konsumen (Y) .....	120
Lampiran 18.	Hasil Olahan Data Penelitian Menggunakan SPSS .....	124
Lampiran 19.	Hasil Olahan Data SPSS Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....	124
Lampiran 20.	Hasil Olahan Data SPSS Variabel Kualitas Pelayanan Indikator <i>Tangible</i> .....	124
Lampiran 21.	Hasil Olahan Data SPSS Variabel Kualitas Pelayanan Indikator <i>Empathy</i> .....	125
Lampiran 22.	Hasil Olahan Data SPSS Variabel Kualitas Pelayanan Indikator Keandalan .....	125
Lampiran 23.	Hasil Olahan Data SPSS Variabel Kualitas Pelayanan Indikator <i>Responsiveness</i> .....	125
Lampiran 24.	Hasil Olahan Data SPSS Variabel Kualitas Pelayanan Indikator <i>Assurance</i> .....	126
Lampiran 25.	Hasil Olahan Data SPSS Variabel Harga .....	126
Lampiran 26.	Hasil Olahan Data SPSS Variabel Harga Indikator Keterjangkauan Harga .....	126
Lampiran 27.	Hasil Olahan Data SPSS Variabel Harga Indikator Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk .....	127
Lampiran 28.	Hasil Olahan Data SPSS Variabel Harga Indikator Kesesuaian Harga dengan Kebutuhan .....	127
Lampiran 29.	Hasil Olahan Data SPSS Variabel Harga Indikator Daya Saing Harga .....	127
Lampiran 30.	<i>Classification Table</i> .....	128
Lampiran 31.	<i>Variables In The Equation Step 0</i> .....	128
Lampiran 32.	<i>Omnibus test of Model Coefficient</i> .....	128
Lampiran 33.	<i>Model Summary</i> .....	128

Lampiran 34. <i>Hosmer and Lemeshow Test</i> .....	128
Lampiran 35. <i>Variable in the Equation Step 1a</i> .....	129
Lampiran 36. Dokumentasi Penyebaran Kuisisioner .....	129

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

*Food and Beverage* memiliki pengertian sebagai suatu bidang yang mengkhususkan pada makanan dan minuman, baik minuman beralkohol maupun minuman yang tidak beralkohol dan baik dalam hal penyajian dan pelayanannya (Yusnita dan Yulianto, 2013:2). Menurut (Mahadi, Wulandari, & Trisnawati, 2013:20) pasar industri kuliner atau produk makanan yang ada di Indonesia diprediksi akan terus tumbuh dan berkembang disebabkan karena kebutuhan akan makanan dan minuman merupakan kebutuhan dasar manusia. Perkembangan ini sangat direspon oleh masyarakat Indonesia, terbukti dengan semakin banyaknya *Coffee Shop* atau warung kopi yang menawarkan produk mereka dengan berbagai varian harga (Mu'tashim dan Slamet, 2019:119).

Menurut (Herlyana, 2012:190), *Coffee Shop* adalah tempat yang menyediakan berbagai jenis kopi dan minuman non alkohol lainnya dalam suasana santai, tempat yang nyaman, dan dilengkapi dengan alunan music, baik lewat pemutar ataupun *live music*, desain *interior* khas, pelayanan yang ramah dan beberapa diantaranya menyediakan koneksi internet nirkabel. Salah satu cara memenangkan persaingan adalah suatu perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada konsumen (Nugroho dan Prima, 2017:2).

Menurut Tjiptono (2012:2), kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Saat

pelayanan yang disajikan kepada konsumen bagus, maka konsumen akan merasa puas dan sebaliknya bila pelayanan yang disajikan tidak bagus, maka konsumen tidak akan merasa puas. Adapun indikator kepuasan konsumen Menurut Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono (2015:101) terdiri dari: Kesesuaian harapan, Minat berkunjung kembali, dan Kesiediaan merekomendasikan. Kepuasan konsumen bisa didapatkan dengan memperhatikan kualitas pelayanan agar memenuhi harapan yang diharapkan konsumen (Ismail & Yusuf, 2021:414).

Menurut Nadapdap, dkk (2019:59), kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya yang disertai dengan upaya yang profesional menyediakan layanan untuk memuaskan konsumen. Kualitas pelayanan dapat dikatakan menjadi kunci konsisten dalam kesuksesan dari sebuah perusahaan (Pramana, 2012:4). Penyedia layanan harus mampu membedakan diri dengan pesaingnya di pasar. Adapun indikator kualitas pelayanan yaitu: Bukti fisik (*Tangibles*), Empati (*emphaty*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*Assurance*). Selain kualitas pelayanan, harga juga termasuk hal penting yang menjadi kelebihan perusahaan (Aprileny dan Emarawati, 2019:238).

Menurut Nurhayati (2017:62), harga adalah nilai pertukaran berupa jumlah yang harus dibayar oleh seorang pembeli untuk suatu barang atau jasa. Dalam bisnis kuliner seperti *Coffee Shop*, harga berpengaruh terhadap kinerja finansial pada suatu perusahaan dan memiliki pengaruh yang penting terhadap persepsi pembeli pada konsumen. Nasution (2019:4) berpendapat bahwa harga

juga menjadi pertimbangan konsumen untuk membeli, sehingga perlu pertimbangan khusus untuk menentukan harga tersebut. Konsumen cenderung tidak memilih produk akan mencoba mencari pilihan lain ketika tidak puas dengan harga yang ditawarkan. Adapun indikator harga yaitu: Keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, kesesuaian harga dengan kebutuhan dan daya saing harga.



**Gambar 1. Tampak Depan Parewa Coffee (2022)**  
Sumber: Dokumentasi Pribadi

Belakangan ini banyak berdiri *Coffee Shop* di Kota Padang salah satunya Parewa *Coffee*. Parewa *Coffee* merupakan *Coffee Shop* yang terletak di Jl. Bandar Purus No. 17, Padang Pasir Kota Padang. Memiliki bangunan yang cukup luas dengan area *indoor* dan *outdoor*. Terdapat berbagai menu kopi dan aneka makanan ringan yang disajikan di tempat ini. Parewa *Coffee* juga memiliki beberapa fasilitas lainnya seperti mushola, toilet, *live music*, *photo booth*, *free Wi-Fi* dan *parking area* yang bertujuan untuk membuat suasana nyaman bagi pengunjung yang datang.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pengelola Parewa *Coffee* pada 24 April 2022, didapatkan informasi berupa data perkiraan



pengunjung Parewa *Coffee* periode Oktober 2021 sampai Maret 2022 sebagai berikut:

**Tabel 1. Data Perkiraan Pengunjung Parewa *Coffee***

No	Bulan	Pengunjung	Target pengunjung
1	Oktober 2021	6.800	7.500
2	November	7.000	7.500
3	Desember	7.500	7.500
4	Januari 2022	6.600	7.500
5	Februari	6.500	7.500
6	Maret	6.000	7.500
	<b>Total</b>	<b>40.400</b>	

Sumber: *Owner Parewa Coffee* (2022)

Masalah pertama dapat dilihat pada tabel 1. di atas, yang menyatakan bahwa target kunjungan dari Parewa *Coffee* tidak tercapai. Target kunjungan yang dibuat *owner* hanya tercapai pada bulan Desember.

Masalah selanjutnya ditemukan pada ulasan konsumen terkait dengan kesesuaian harapan, yang mana menurut konsumen tersebut pelayanannya tidak sesuai dengan ekspektasi karena makanannya terlalu lama dihidangkan.



**Gambar 2. Ulasan Permasalahan Konsumen**

Sumber: *Google Review* (2022)

Masalah selanjutnya terkait indikator minat berkunjung kembali ditemukan pada ulasan konsumen yang ragu untuk berkunjung kembali karena

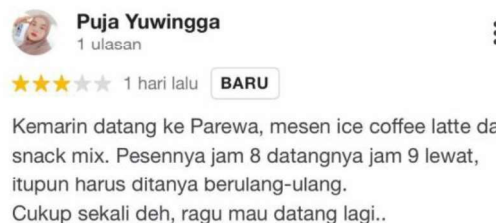
pelayanannya tidak tanggap dan membuat konsumen tersebut menunggu terlalu lama.



**Gambar 3. Ulasan Permasalahan Konsumen**

Sumber: Google Review (2022)

Masalah selanjutnya terkait indikator kesediaan merekomendasikan ditemukan pada ulasan konsumen yang tidak merekomendasikan Parewa Coffee karena tidak terlalu menyukai suasana yang ramai di Parewa Coffee Bandar Purus.



**Gambar 4. Ulasan Permasalahan Konsumen**

Sumber: Google Review (2022)

Selanjutnya, untuk harga yang ditawarkan di Parewa Coffee relatif mahal dibandingkan pesaing di sekitar lokasi Parewa Coffee. Hal ini dibuktikan dengan membandingkan harga produk Parewa Coffee dengan salah satu pesaing. Di bawah ini telah terlampir daftar tabel perbandingan harga kopi pada Parewa Coffee dengan Coffee Shop X:

**Tabel 2. Perbandingan Harga Parewa *Coffee* dan *Coffee Shop X***

No.	Menu	Harga	
		Parewa <i>Coffee</i>	<i>Coffee Shop X</i>
1	Cappucino	Rp 24.000	Rp. 23.000
2	<i>Coffee Latte</i>	Rp. 24.000	Rp. 23.000
3	Americano	Rp. 22.000	Rp. 23.000
4	Ice Blend	Rp. 29.000	Rp. 29.000
5	Menu Brew	Rp. 25.000	Rp. 23.000

Sumber: Dokumentasi Pribadi (2022)

Pada tabel 2 tersebut terlihat bahwa beberapa menu seperti Cappucino, *Coffee Latte* dan Menu Brew di Parewa *Coffee* lebih mahal dibandingkan dengan *Coffee Shop X*. Sementara menu *Ice Blend* harganya sama, dan menu *Americano* lebih murah dibandingkan dengan *Coffee Shop X*.

Penelitian ini menjadi penting dilakukan untuk mengetahui masalah terkait Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen di Parewa *Coffee* Bandar Purus Kota Padang. Jika penelitian ini tidak dilakukan, maka pihak pengelola Parewa *Coffee* Bandar Purus tidak dapat melakukan evaluasi untuk memenuhi harapan konsumen yang dapat berakibat pada rendahnya kepuasan konsumen. Berdasarkan uraian permasalahan diatas peneliti tertarik mengangkat judul penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Parewa *Coffee* Bandar Purus Kota Padang”

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan oleh peneliti di atas, maka dapat diidentifikasi masalahnya yaitu sebagai berikut:

1. Tingkat kunjungan konsumen belum mencapai target yang dibuat oleh pengelola.
2. Pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapan konsumen.
3. Terdapat konsumen yang tidak ingin berkunjung kembali karena pelayanan yang tidak tanggap dan lambat.
4. Konsumen kurang merekomendasikan Parewa *Coffee* karena suasana yang ramai dan cenderung bising.
5. Harga yang ditawarkan relatif lebih mahal dibandingkan dengan pesaing.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka batasan masalah untuk penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen di Parewa *Coffee* Bandar Purus Kota Padang.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah serta fokus masalah yang telah diuraikan Peneliti di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan yang ada di Parewa *Coffee* Bandar Purus?
2. Bagaimana harga yang terdapat di Parewa *Coffee* Bandar Purus?
3. Bagaimana kepuasan konsumen yang terdapat di Parewa *Coffee* Bandar Purus?
4. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen Parewa *Coffee* Bandar Purus?

5. Bagaimana Pengaruh Harga terhadap kepuasan konsumen di Parewa *Coffee* Bandar Purus?
6. Bagaimana pengaruh Kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen di Parewa *Coffee* Bandar Purus Bandar?

## **E. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan umum**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen di Parewa *Coffee* Bandar Purus Kota Padang.

### **2. Tujuan Khusus**

Adapun tujuan khusus pada penelitian ini sebagai berikut:

- a. Mendeskripsikan kualitas pelayanan di Parewa *Coffee* Bandar Purus Kota Padang.
- b. Mendeskripsikan harga di Parewa *Coffee* Bandar Purus Kota Padang.
- c. Mendeskripsikan kepuasan konsumen di Parewa *Coffee* Bandar Purus Kota Padang.
- d. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Parewa *Coffee* Bandar Purus.
- e. Menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di Parewa *Coffee* Bandar Purus Kota Padang.
- f. Menganalisis kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen di Parewa *Coffee*.

## F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang Peneliti harapkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pemilik *Coffee Shop*

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pemilik *Coffee Shop* bagaimana memberikan kepada konsumen dalam hal pelayanan

2. Bagi Departemen Pariwisata Universitas Negeri Padang

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi mahasiswa Universitas Negeri Padang dan menjadi acuan bagi mahasiswa yang ingin menyelesaikan skripsi dengan wawasan mengenai kualitas pelayanan.

3. Bagi Peneliti Lainnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi, sumbangan ilmiah dan masukan pengembangan ilmu di bidang industri makanan dan minuman yang ingin membahas tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Parewa *Coffee Shop* Bandar Purus Kota Padang.

4. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan, serta agar peneliti mengetahui masalah-masalah nyata terkait Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Parewa *Coffee* Bandar Purus Kota Padang.