

**PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFE STARBUCKS DI
BANJARMASIN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)
pada Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh :

ZIAH ARIYANI PUTRI

NIM : 1710412220028



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN**

2023

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan :

1. karya tulis skripsi saya adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik diperguruan tinggi mana pun.
2. karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan masukan tim penguji.
3. seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah dipublikasikan orang lain yang terdapat dalam karya tulis ini telah di sitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
4. pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai undang-undang yang berlaku.

Banjarmasin, 13 Juni 2023
Yang membuat pernyataan,



Ziah Ariyani Putri
NIM: 1710412220028

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFE STARBUCKS DI
BANJARMASIN**

A. Nama Mahasiswa : Ziah Ariyani Putri
NIM : 1710412220028

B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

C. Tim Penguji:

a. Pembimbing
Drs. H. Rasyidi, MM
NIP.195808161990031002

: (.....)

b. Penguji I
Dr. Irwansyah, S. Sos, M.Si.
NIP. 197104201999031001

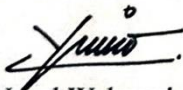
: (.....)

c. Penguji II
Dr. Maryono, S. Sos, M. Si.
NIP. 197606132006041001


: (.....)

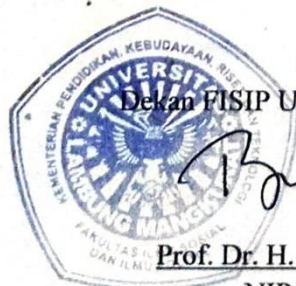
Banjarmasin,

Koordinator
Prodi Admnistrasi Bisnis


Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB
NIP. 197511052001122001

Ketua Pembimbing


Drs. H. Rasyidi, MM
NIP.195808161990031002



Mengetahui,

Dekan FISIP Universitas Lambung Mangkurat


Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S. Sos, M.Si

NIP. 197301221998021001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

SURAT TUGAS

Nomor : 1445/UN8.1.13/KP.10.00/2022

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin
menugaskan Saudara :

1. Drs. H. Rasyidi, MM
2. Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si
3. Dr. Maryono, S.Sos, M.Si

Untuk menguji Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung
Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Ziah Ariyani Putri
NIM : 1710412220028
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap
Kepuasan Konsumen Pada Cafe Starbucks Di Jalan
Lambung Mangkurat Banjarmasin

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Jum'at, 02 Desember 2022
J a m : 14.00 Wita s.d Selesai
T e m p a t : Ruang Sidang 3

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 24 November 2022

Dekan,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP 197301221998021001





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Jum'at tanggal 02 bulan Desember tahun 2022, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1445/UN8.1.13/KP.10.00/2022 tanggal 24 November 2022 untuk menguji skripsi :

Nama : Ziah Ariyani Putri
NIM : 1710412220028
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Starbucks Di Jalan Lambung Mangkurat Banjarmasin
Tempat Ujian : Ruang Skripsi 3
Waktu Ujian : 14.00 Wita s.d Selesai
Nilai : 80 / A
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus


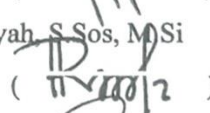

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 02 Desember 2022

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,


Ziah Ariyani Putri

1. Ketua : Drs. H. Rasyidi, MM
()
2. Sekretaris : Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si
()
3. Anggota : Dr. Maryono, S.Sos, M.Si
()

Mengetahui/membenarkan :

a.n. Dekan

Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis,


M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM
NIP. 19760414 200112 1 003



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

DAFTAR NILAI RATA-RATA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini Tim Penguji Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Ziah Ariyani Putri
NIM : 1710412220028
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Starbucks Di Jalan Lambung Mangkurat Banjarmasin

No.	Nama Penguji	Nilai	Tanda Tangan
1.	Drs. H. Rasyidi, MM	80	
2.	Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si	80	
3.	Dr. Maryono, S.Sos, M.Si	80	
Jumlah		240	
Nilai Rata-rata		80	Nilai Akhir = A

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Dibuat di : BANJARMASIN

Pada Tanggal : 02 Desember 2022

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

DAFTAR PENILAIAN UJIAN
MEMPERTAHANKAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Drs. H. Rasyidi, MM
Jabatan : Dosen FISIP ULM
Bertindak sebagai : Ketua / Anggota Tim Penguji

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Ziah Ariyani Putri
NIM : 1710412220028
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap
Kepuasan Konsumen Pada Cafe Starbucks Di Jalan
Lambung Mangkurat Banjarmasin

No.	Komponen Penilaian	Nilai Komponen	Bobot
1.	Materi Skripsi		30%
2.	Penulisan Skripsi		
3.	Presentasi Skripsi		60%
4.	Pengetahuan Umum		10%
Jumlah			
Nilai		=	

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Banjarmasin, 02 Desember 2022
Ketua/Anggota Tim Penguji,

Drs. H. Rasyidi, MM

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A -	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B -	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI
MAHASISWA FISIP ULM**

Nama : Ziah Ariyani Putri
NIM : 1710412220028
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap
Kepuasan Konsumen Pada Cafe Starbucks Di Jalan
Lambung Mangkurat Banjarmasin

Nama Penguji I : Drs. H. Rasyidi, MM

No.	Koreksi (Saran Perbaikan)		
1.	Latar Belakang	<i>konultasi Komedi</i>	
2.	Tinjauan Pustaka / Kerangka Teori		
3.	Metode Penelitian		
4.	Hasil dan Pembahasan		
5.	Lain-lain		

Banjarmasin, 02 Desember 2022
Penguji I,


Drs. H. Rasyidi, MM



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**DAFTAR PENILAIAN UJIAN
MEMPERTAHANKAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si
Jabatan : Dosen FISIP ULM
Bertindak sebagai : Ketua / Anggota Tim Penguji

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Ziah Ariyani Putri
NIM : 1710412220028
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Starbucks Di Jalan Lambung Mangkurat Banjarmasin

No.	Komponen Penilaian	Nilai Komponen	Bobot
1.	Materi Skripsi		30%
2.	Penulisan Skripsi		
3.	Presentasi Skripsi		60%
4.	Pengetahuan Umum		10%
Jumlah		80	
Nilai		=	

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Banjarmasin, 02 Desember 2022
Ketua/Anggota Tim Penguji,

Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI
MAHASISWA FISIP ULM**

Nama : Ziah Ariyani Putri
NIM : 1710412220028
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap
Kepuasan Konsumen Pada Cafe Starbucks Di Jalan
Lambung Mangkurat Banjarmasin

Nama Penguji II : Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si

No.	Koreksi (Saran Perbaikan)		
1.	Latar Belakang	TAMBAH KAN TEORI	
2.	Tinjauan Pustaka / Kerangka Teori		
3.	Metode Penelitian		
4.	Hasil dan Pembahasan	PERTAJAM DI PEMBAHASAN	
5.	Lain-lain		

Banjarmasin, 02 Desember 2022
Penguji II,

Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

DAFTAR PENILAIAN UJIAN
MEMPERTAHANKAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Maryono, S.Sos, M.Si
Jabatan : Dosen FISIP ULM
Bertindak sebagai : Ketua / Anggota Tim Penguji

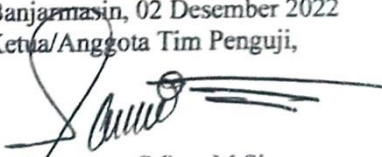
Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Ziah Ariyani Putri
NIM : 1710412220028
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap
Kepuasan Konsumen Pada Cafe Starbucks Di Jalan
Lambung Mangkurat Banjarmasin

No.	Komponen Penilaian	Nilai Komponen	Bobot
1.	Materi Skripsi		30%
2.	Penulisan Skripsi	80	60%
3.	Presentasi Skripsi		10%
4.	Pengetahuan Umum		
Jumlah			
Nilai		=	

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Banjarmasin, 02 Desember 2022
Ketua/Anggota Tim Penguji,


Dr. Maryono, S.Sos, M.Si

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI
MAHASISWA FISIP ULM

Nama : Ziah Ariyani Putri
NIM : 1710412220028
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Starbucks Di Jalan Lambung Mangkurat Banjarmasin
Nama Penguji III : Dr. Maryono, S.Sos, M.Si

No.	Koreksi (Saran Perbaikan)		
1.	Latar Belakang	latar belakang perlu di tambahkan teori dan penerapannya.	}
2.	Tinjauan Pustaka / Kerangka Teori	tambahi teori penerapannya	
3.	Metode Penelitian	populasi tidak di keluarkan	
4.	Hasil dan Pembahasan	gunakan teori	
5.	Lain-lain	gunakan teori di lampiran.	

Banjarmasin, 02 Desember 2022
Penguji III,

Dr. Maryono, S.Sos, M.Si

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kepada Allah yang masih memberikan rahmat serta karunia-Nya, hingga saat ini kita masih di berikan kesehatan, dan kesempatan oleh-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Fasilitas, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Cafe Starbucks di Banjarmasin”** dengan tujuan memenuhi tugas akhir skripsi dengan sebaik-baiknya.

Selama proses pelaksanaan dan penyusunan proposal skripsi ini, penulis telah mendapat bimbingan, dukungan, bantuan, serta doa dari beberapa pihak demi kelancaran penyelesaian proposal skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang terlibat antara lain :

1. Bapak Prof. Dr. H. Ahmad, SE, M.Si, selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, M. Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Bapak Drs. H. Rasyidi, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan banyak masukan dalam penyusunan dan perbaikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini menjadi lebih baik.

5. Bapak Dr. Irwansyah S. Sos, M.Si. selaku Dosen Penguji 1 yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengoreksi, menilai, dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini tersusun dengan baik.
6. Bapak Dr. Maryono, S. Sos, M. Si. selaku Dosen Penguji 2 yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengoreksi, menilai, dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini tersusun dengan baik.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Ilmu Administrasi Bisnis FISIP Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sehingga Penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini.
8. Seluruh Staf Tata Usaha (BAAK) dan Staf Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu kelancaran studi saya.
9. Dan tidak luput juga sahabat dan teman-teman penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan kritik, saran, dukungan, bantuan, dan motivasi.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna oleh karena itu, jika terdapat banyak kesalahan, kekeliruan, serta kekurangan dalam proposal ini penulis meminta maaf yang sebesar-besarnya. Dan jika ada saran serta kritik yang bersifat membangun penulis menerima dengan tangan dan hati terbuka demi kelancaran tugas selanjutnya.

Banjarmasin, 13 Juni 2023

Ziah Ariyani Putri

LEMBAR PERSEMBAHAN

Aku ingin mempersembahkan skripsi yang telah aku susun ini kepada Papah dan Mama tercinta, yang selalu memberikan cinta, kasih sayang dan doa restu yang tiada henti kepada anaknya.

Kucing ku Bubu yang selalu menjadi moodbooster ku menemani sekaligus merusuh saat mengerjakan skripsi ini.

Dan terakhir untuk diriku sendiri, terimakasih sudah bertahan sampai akhir dengan semangat dan mau belajar hal baru walaupun kadang ada rasa malas, tetapi masih bisa melewatinya sampai di titik ini.

With Love

Ziah

ABSTRAK

Ziah Ariyani Putri 1710412220028, 2023, Pengaruh Fasilitas, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Cafe Starbucks di Jalan Lambung Mangkurat Banjarmasin, di bawah bimbingan: Rasyidi.

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh secara parsial maupun simultan variabel fasilitas, kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan konsumen. Jenis penelitian ini *eksplanatory* sifat penelitian ini kausal yaitu hubungan sebab akibat dengan sampel yang berjumlah 75 responden. Teknik sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dengan cara kuesioner dan analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, fasilitas berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen pada cafe Starbucks, sedangkan kualitas produk dan harga memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada cafe Starbucks. Dan secara simultan menunjukkan bahwa fasilitas, kualitas produk, dan harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada cafe Starbucks.

Kata kunci: Fasilitas, Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Ziah Ariyani Putri 1710412220028, 2023, Influence of Facilities, Product Quality, and Price on Consumer Satisfaction at Starbucks Cafe on Jalan Lambung Mangkurat Banjarmasin, under the guidance of: Rasyidi.

This study aims to determine and examine the effect of partially or simultaneously the variables of facilities, product quality, and price on consumer satisfaction. This type of research is explanatory, the nature of this research is causal, namely a causal relationship with a sample of 75 respondents. The sampling technique used is purposive sampling. Data collection techniques by means of questionnaires and data analysis used is multiple linear regression analysis.

The results showed that partially, facilities had a negative effect on consumer satisfaction at Starbucks cafes, while product quality and price had a positive effect on consumer satisfaction at Starbucks cafes. And simultaneously shows that facilities, product quality, and price have a positive effect on consumer satisfaction at Starbucks cafes.

Keywords: Facilities, Product Quality, Price, Consumer Satisfaction

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	iiiv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiiiiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pengertian Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Tujuan Pemasaran	Error! Bookmark not defined. 8
2.1.3 Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>).....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Perilaku konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Pengertian Perilaku Konsumen..	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Keputusan dalam Perilaku Konsumen.....	23
2.2.3 Proses Keputusan Pembelian oleh Konsumen Akhir.....	25
2.3 Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Komponen Kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.3 Ciri-Ciri Konsumen yang Puas ..	Error! Bookmark not defined.
2.3.4 Macam-Macam atau Jenis Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.

2.3.5 Strategi Demi Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.3.6 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.3.7 Indikator Kepuasan Konsumen..	Error! Bookmark not defined.
2.4 Fasilitas	Error! Bookmark not defined.
2.4.1 Pengertian Fasilitas	Error! Bookmark not defined.
2.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Fasilitas	Error! Bookmark not defined.
2.4.3 Indikator Fasilitas	Error! Bookmark not defined.9
2.5 Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.1
2.5.1 Pengertian Kualitas	Error! Bookmark not defined.1
2.5.2 Pengertian Produk	Error! Bookmark not defined.
2.5.3 Pengertian Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
2.5.4 Indikator Kualitas Produk.....	Error! Bookmark not defined.
2.6 Harga.....	Error! Bookmark not defined.7
2.6.1 Pengertian Harga.....	Error! Bookmark not defined.7
2.6.2 Fungsi Harga.....	Error! Bookmark not defined.8
2.6.3 Tujuan Penetapan Harga	Error! Bookmark not defined.
2.6.4 Jenis-Jenis Harga.....	50
2.6.5 Indikator Harga	Error! Bookmark not defined.1
2.7 Keterkaitan antar Variabel	Error! Bookmark not defined.2
2.7.1 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.2
2.7.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.3
2.7.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.4
2.8 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.9 Model Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
2.10 Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.

3.1 Pendekatan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4 Populasi, Besar Sampel dan Teknik Sampling	Error! Bookmark not defined.1
3.4.1 Populasi	Error! Bookmark not defined.1
3.4.2 Besar Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.4.3 Teknik Sampling	Error! Bookmark not defined.
3.5 Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Variabel Independent (Tidak Terikat)	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Variabel Dependen (Terikat)	Error! Bookmark not defined.
3.6 Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.1 Data Primer	Error! Bookmark not defined.
3.6.2 Data Sekunder.....	69
3.7 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.8 Teknik Analisa Data	Error! Bookmark not defined.
3.8.1 Teknik Analisa Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
3.8.2 Teknik Penentuan Skor	Error! Bookmark not defined.
3.8.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.8.3.1 Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.8.3.2 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.8.4 Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
3.8.4.1 Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
3.8.4.2 Uji Multikolinieritas	Error! Bookmark not defined.
3.8.4.3 Uji Heteroskedastisitas..	Error! Bookmark not defined.
3.8.4.4 Uji Autokorelasi	Error! Bookmark not defined.
3.8.5 Analisis Regresi Linier Berganda.	Error! Bookmark not defined.
3.8.6 Alat Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
3.8.6.1 Program SPSS 26 For Windows	Error! Bookmark not defined.
3.8.6.2 Uji Parsial (Uji T).....	Error! Bookmark not defined.

3.8.6.3 Uji Simultan (Uji F).....	Error! Bookmark not defined.
3.8.6.4 Adjust R Square	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
4.1 Profil Responden	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Jenis Kelamin.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Usia	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Pendidikan Terakhir	Error! Bookmark not defined.
4.1.4 Pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
4.1.5 Uang Saku/Pendapatan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2 Analisis Statistik Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Deskriptif Variabel Fasilitas (X1)	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X2)	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Deskriptif Variabel Harga (X3)	Error! Bookmark not defined.
4.2.4 Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	Error! Bookmark not defined.
4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Hasil Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
4.4.1 Hasil Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
4.4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.3 Hasil Uji Multikolonieritas.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.4 Hasil Uji Autokorelasi.....	Error! Bookmark not defined.
4.5 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
4.6 Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.6.1 Hasil Uji Regresi Secara Parsial (Uji-t)	Error! Bookmark not defined.
4.6.2 Hasil Uji Regresi Secara Simultan (Uji-F)	Error! Bookmark not defined.
4.6.3 Adjust R Square	Error! Bookmark not defined.

BAB V PEMBAHASAN HASIL	Error! Bookmark not defined.
5.1 Deskriptif Variabel	Error! Bookmark not defined.
5.1.1 Pengaruh Variabel Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
5.1.2 Pengaruh Variabel Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.0
5.1.3 Pengaruh Variabel Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.0
5.1.4 Pengaruh Variabel Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.0
5.2 Implikasi Hasil	Error! Bookmark not defined.
5.2.1 Implikasi Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
5.2.2 Implikasi Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.2
5.2.3 Implikasi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
5.2.4 Implikasi Fasilitas, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
5.3 Hasil Akhir Model Penelitian	Error! Bookmark not defined.
5.4 Keterbatasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
 BAB VI PENUTUP	 Error! Bookmark not defined.7
6.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.7
6.2 Saran	Error! Bookmark not defined.7
6.2.1 Akademis	Error! Bookmark not defined.7
6.2.2 Praktis atau Manajerial	Error! Bookmark not defined.8

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal
Tabel 1.1	Daftar top 5 brand Coffe shop di Indonesia tahun 2019	2
Tabel 1.2	Daftar Cafe di Banjarmasin.....	7
Tabel 1.3	Daftar Harga Minuman pada Cafe Starbucks Tahun 2021	11
Tabel 1.4	Daftar Harga Untuk Topping pada Minuman	12
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	54
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	65
Tabel 3.2	Rentang Kategori Rata-Rata Jawaban Responden	71

Tabel 3.3	Skala Model Likert	72
Tabel 3.4	Pengambilan Keputusan Ada Tidaknya Autokorelasi	77
Tabel 3.5	Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	84
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	85
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	86
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	87
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	88
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Saku/Pendapatan	89
Tabel 4.6	Skor Fasilitas Indikator Pertimbangan/Perencanaan Spasial	90
Tabel 4.7	Skor Fasilitas Indikator Perencanaan Ruang.....	91
Tabel 4.8	Skor Fasilitas Indikator Perlengkapan/Perabotan.....	92
Tabel 4.9	Skor Fasilitas Indikator Tata Cahaya dan Warna	93
Tabel 4.10	Skor Fasilitas Indikator Pesan yang disampaikan Secara Grafis ...	94
Tabel 4.11	Skor Fasilitas Indikator Unsur Pendukung	95
Tabel 4.12	Skor Kualias Produk Indikator Kinerja (<i>Performance</i>).....	96
Tabel 4.13	Skor Kualias Produk Indikator Fitur (<i>Feature</i>).....	97
Tabel 4.14	Skor Kualias Produk Indikator Kesesuaian dengan Spesifikasi (<i>Conformance to Spesification</i>)	98
Tabel 4.15	Skor Kualias Produk Indikator Ketahanan (<i>Durability</i>).....	99
Tabel 4.16	Skor Kualias Produk Indikator Keandalan (<i>Realibility</i>).....	100
Tabel 4.17	Skor Kualias Produk Indikator <i>Serviceability</i>	101
Tabel 4.18	Skor Kualias Produk Indikator Estetika (<i>Esthetical</i>).....	102
Tabel 4.19	Skor Harga Indikator Keterjangkauan Harga.....	103
Tabel 4.20	Skor Harga Indikator Harga Sesuai Kemampuan/Daya Saing Harga	104
Tabel 4.21	Skor Harga Indikator Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk	105
Tabel 4.22	Skor Harga Indikator Kesesuaian Harga dengan Manfaat	106
Tabel 4.23	Skor Kepuasan Konsumen Indikator Terpenuhi Harapan dengan Manfaat.....	107
Tabel 4.24	Skor Kepuasan Konsumen Indikator Sikap atau Keinginan Menggunakan Produk	108

Tabel 4.25	Skor Kepuasan Konsumen Indikator Merekomendasikan Kepada Pihak Lain	109
Tabel 4.26	Skor Kepuasan Konsumen Indikator Kualitas Layanan	110
Tabel 4.27	Skor Kepuasan Konsumen Indikator Loyal	111
Tabel 4.28	Skor Kepuasan Konsumen Indikator Reputasi yang Baik	112
Tabel 4.29	Skor Kepuasan Konsumen Indikator Lokasi	113
Tabel 4.30	Tabel Hasil Uji Validitas	115
Tabel 4.31	Hasil Uji Reliabilitas.....	117
Tabel 4.32	Hasil Uji <i>Kolmogrov-Smirnov</i> Test	120
Tabel 4.33	Hasil Uji Heterokedastisitas	120
Tabel 4.34	Hasil Uji Multikolonieritas	122
Tabel 4.35	Hasil Uji Autokorelasi	123
Tabel 4.36	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	124
Tabel 4.37	Hasil Uji Regresi secara Parsial (Uji-t).....	125
Tabel 4.38	Hasil Uji Regresi secara Simultan (Uji-f)	127
Tabel 4.39	Hasil Koefisien Determinasi	128

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal
Gambar 1.1	Jumlah Penduduk Kalimantan Menurut Provinsi dan Jenis Kelamin.....	4
Gambar 1.2	Jumlah Gerai Starbucks di Indonesia dari Tahun 2015-2019.....	10
Gambar 2.1	Bauran Pemasaran	22
Gambar 2.2	Lingkup Perilaku Konsumen	25
Gambar 2.3	Proses Keputusan Pembelian.....	25

Gambar 2.4	Model Penelitian.....	58
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas	118
Gambar 4.2	Grafik Probability Plot.....	119
Gambar 4.3	Hasil Uji Heterokedastisitas	121
Gambar 5.1	Model Akhir Penelitian.....	135

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 KUESIONER
- LAMPIRAN 2 SKOR JAWABAN RESPONDEN
- LAMPIRAN 3 HASIL OUTPUT SPSS FOR WINDOWS VERSI

