

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) dan diajukan pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 4 Juni 2024

**Sherly Awalya**  
NIM. 201410027

## ABSTRAK

**Nama: Sherly Awalya, NIM: 201410027, Judul Skripsi: Analisis Faktor-Faktor Determinan Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Di Kafe Hello Cabell Kabupaten Tangerang.**

Perkembangan usaha bisnis yang semakin pesat di era globalisasi menjadi tantangan bagi pelaku usaha karena persaingannya yang semakin ketat. Salah satunya pada bisnis kafe. Bisnis kafe banyak diminati karena memiliki potensi yang bagus dan ketahanannya dari krisis serta erat kaitannya dengan kebutuhan dasar manusia. Namun, banyak pelaku bisnis maupun yang baru memulai usaha kurang pengalaman dan pengetahuan terkait pemasaran agar usahanya tetap bersaing secara kompetitif, karena hal tersebut berpengaruh terhadap kepuasan konsumen baik dari segi kualitas produk, kualitas pelayanan, harga dan lainnya yang mempengaruhi penilaian konsumen

Rumusan masalah penelitian ini yaitu: 1) Apakah faktor determinan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Kafe Hello Cabell Kabupaten Tangerang? 2) Apakah faktor determinan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Kafe Hello Cabell Kabupaten Tangerang? 3) Apakah faktor determinan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Kafe Hello Cabell Kabupaten Tangerang? 4) Apakah faktor determinan kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh bersamaan terhadap kepuasan konsumen Kafe Hello Cabell Kabupaten Tangerang?

Adapun tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui pengaruh faktor determinan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Kafe Hello Cabell Kabupaten Tangerang 2) Untuk mengetahui pengaruh faktor determinan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Kafe Hello Cabell Kabupaten Tangerang. 3) Untuk mengetahui pengaruh faktor determinan harga terhadap kepuasan konsumen di Kafe Hello Cabell Kabupaten Tangerang. 4) Untuk mengetahui pengaruh faktor determinan kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga secara bersamaan terhadap kepuasan konsumen di Kafe Hello Cabell Kabupaten Tangerang

Metode analisis menggunakan kuantitatif deskriptif Teknik pengumpulan data menggunakan teknik *Accidental sampling*. Pengujian yang dilakukan diantaranya validitas reliabilitas asumsi klasik regresi linear berganda dan pengujian hipotesis uji t, uji F dan koefisien  $R^2$

Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Kualitas produk secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. 2) Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. 3) Harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. 4) Kualitas produk kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas produk Kafe Hello Cabell perlu memperbaiki mutu kualitasnya baik dari segi bahan baku, ketahanan dan rasa dari menu yang ditawarkan.

**Kata kunci:** kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, kepuasan konsumen.



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Jl. Syekh Nawawi Al-Bantani, Kel. Andamui, Kec. Curug, Kota Serang 42171

E-mail: [surat@uinbanten.ac.id](mailto:surat@uinbanten.ac.id) Website: [www.uinbanten.ac.id](http://www.uinbanten.ac.id)

---

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth.
Lampiran	: 1 (satu) Eksemplar	<b>Dekan Fakultas Ekonomi</b>
Perihal	: <b>Usulan Munaqsyah</b>	<b>dan Bisnis Islam</b>
	<b>a.n. <u>Sherly Awalya</u></b>	<b>UIN SMH Banten</b>
	<b>NIM. 201410027</b>	<b>di-</b>
		<b>Serang</b>

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara **Sherly Awalya, NIM. 201410027** dengan judul Skripsi “**Analisis Faktor-Faktor Determinan Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Di Kafe Hello Cabell Kabupaten Tangerang**”, diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.


Demikian, atas perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Serang, 16 Mei 2024

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Dr. H. Efi Syarifudin, M.M  
NIP. 19780314 200501 1 005

  
Muhammad Fadli Azim, M.Si  
NIP. 19870531 201903 1 010

# PERSETUJUAN

## ANALISIS FAKTOR-FAKTOR DETERMINAN YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN DI KAFE HELLO CABELL KABUPATEN TANGERANG

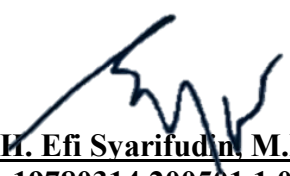
Oleh:


**SHERLY AWALYA**  
NIM: 201410027

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II


  
**Dr. H. Efi Svarifudin, M.M**  
NIP. 19780314 200501 1 005

  
**Muhammad Fadli Azim, M.Si.**  
NIP. 19870531 201903 1 010

Mengetahui,

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua  
Jurusan Ekonomi Syariah

  
**Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI.**  
NIP. 19640212 199103 2 003

  
**Dr. Hadi Peristiwo, S.E, M.M.**  
NIP. 19811103 201101 1 004

## PENGESAHAN

Skripsi a.n: Sherly Awalya, NIM: 201410027, yang berjudul **“Analisis Faktor-Faktor Determinan Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Di Kafe Hello Cabell Kabupaten Tangerang”** telah diajukan dalam Sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 12 Juni 2024. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 12 juni 2024

Sidang Munaqasyah,

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota



**Dr. Budi Sudrajat, M.A.**  
NIP. 19740307 200212 1 000



**Asep Dadan Suganda, M.Sh.Ec.**  
NIP. 19820422 202321 1 018

Anggota-Anggota

Penguji I

Penguji II



**Prof. Dr. H Itang, M.Ag.**  
NIP. 197108041 998031 1 003



**Asep Dadan Suganda, M.Sh.Ec.**  
NIP. 19820422 202321 1 018

Pembimbing I

Pembimbing II



**Dr. H. Efi Syarifudin, M.M.**  
NIP. 19780314 200501 1 005



**Muhammad Fadli Azim, M.Si.**  
NIP. 19870531 201903 1 010

## **PERSEMBAHAN**

*Penulis mempersembahkan skripsi ini untuk diri saya sendiri dan kedua orang tua, Ayahanda Sadikin dan Ibunda Umi Kulsum tercinta dan tersayang. Tak lupa juga adik-adikku yang terkasih. Untuk bidadari surgaku, dan cinta pertamaku, terimakasih telah mendidik dan mengajarkan ku banyak hal, terimakasih atas kasih sayang kalian hingga saat ini, pengorbanan yang tak sanggup untuk dibalas dengan apapun, hanya dengan doalah yang dapat disanjungkan. Ampunilah dosa–dosa mereka ya Allah, berilah kasih sayang kepada mereka, sebagaimana mereka telah mengasihi dan menyanyangiku di waktu kecil.*

*aamiin...*

## MOTTO

رَحِمَ اللَّهُ رَجُلًا سَمَحًا إِذَا بَاعَ، وَإِذَا اشْتَرَى، وَإِذَا اقْتَضَى

*“Allah merahmati seseorang yang mudah ketika menjual, mudah ketika membeli, dan mudah ketika menagih.” (HR. Bukhari)*

## **RIWAYAT HIDUP**

Nama penulis Sherly Awalya, lahir di Tangerang 13 Juli 2002 merupakan anak pertama dari empat bersaudara. Saya dilahirkan dari kedua orang tua tercinta yang bernama Ayah Sadikin dan Ibunda Umi Kulsum.

Pendidikan yang telah penulis tempuh yaitu berawal dari SD Negeri Kamuning I dari tahun 2008-2009 pindah ke SDN Kaliasin II dari 2009-2014, MTS Negeri 4 Tangerang tahun 2017, Madrasah Aliyah Negeri 2 Tangerang tahun 2020, kemudian melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah.

Selama menjadi mahasiswa di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, penulis pernah mengikuti organisasi eksternal kampus yaitu PMII (Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia) sebagai anggota tahun 2020. Dan setelah itu penulis tidak lagi aktif karena lebih memilih untuk fokus di akademik saja.



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Ungkapan Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas karunia dan rahmatnya bagi kita kaum muslim masih di berikan nikmat sehat wal'afiat. Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang merupakan Suri Tauladan bagi umat islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Determinan Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Di Kafe Hello Cabell Kabupaten Tangerang”.

Oleh kerena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

3. Bapak Dr. Hadi Peristiwo, S.E, M.M. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Bapak Dr. H. Efi Syarifuddin, M.M. selaku Pembimbing I dan Bapak Muhammad Fadli Azim, M.Si. selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Mahfudin Efendi dan istri Dini Sumarni yang telah mengizinkan peneliti melakukan penelitian di kafe tersebut, serta membantu memberikan informasi dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Seluruh Dosen, staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.
7. Terima kasih untuk Widiya, Sofiya Ranti, Fitri Alinda Setianingsih, Anisa Fitriani, Hana Wardatusyifa. Terima kasih juga untuk teman-teman seperjuangan yaitu kelas A/2020 jurusan ekonomi syariah. Dan tak lupa juga untuk sahabat ku Rina Wati, Hayathan Thoyibah, Ade Agustin dan Lina Alfi Syakiroh atas kebaikan, bantuannya dan *support*-nya.

8. Kepada kedua orang tua dan adik-adik ku, saya ucapkan banyak terima kasih atas kesabaran kalian dan doa kalian. Semoga Allah senantiasa menjaga dan melindungi kalian semua, Aamiin.

Mengingat penulis masih dalam proses belajar, maka untuk itu penulis mohon maaf jika penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan kekeliruan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Serang, 16 Mei 2024

Penulis,



**Sherly Awalva**

**NIM: 20141002**

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA DIAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>vii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	10
C. Batasan Masalah.....	10
D. Perumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian .....	11
F. Manfaat/Signifikansi Penelitian .....	12
G. Sistematika Pembahasan.....	13
<b>BAB II KAJIAN TEORITIS</b>	
A. Grand Theory.....	15
B. Kepuasan Konsumen .....	19
1. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	19
2. Dimensi Kepuasan Konsumen.....	22

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	23
C. Kualitas Produk .....	25
1. Pengertian Kualitas Produk .....	25
2. Dimensi Kualitas Produk.....	27
D. Kualitas Pelayanan .....	28
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	28
2. Indikator Kualitas Pelayanan.....	31
E. Harga.....	33
1. Pengertian Harga .....	33
2. Indikator Harga.....	35
F. Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	36
G. Hubungan Antar Variabel .....	42
H. Kerangka Pemikiran .....	45
I. Hipotesis .....	46

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	48
B. Waktu dan Tempat.....	49
C. Populasi dan Sampel .....	50
D. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	53
E. Variabel dan Definisi Operasional .....	55
F. Instrumen Penelitian .....	62
G. Teknik Analisis Data .....	63

### **BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

A. Uji Instrumen Penelitian .....	70
1. Uji Validitas Data.....	70
2. Uji Reliabilitas Data .....	73
B. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	74

1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	75
2. Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	75
3. Responden Berdasarkan Usia .....	77
C. Analisis Deskriptif Data Penelitian.....	78
D. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....	79
E. Analisis Regresi Linear Berganda.....	86
F. Uji Asumsi Klasik .....	88
1. Uji Normalitas .....	88
2. Uji Multikolinearitas.....	90
3. Uji Heteroskedastisitas .....	92
G. Pengujian Hipotesis.....	93
1. Uji Parsial (t) .....	93
2. Uji Simultan (F) .....	95
3. Uji Determinasi ( $R^2$ ).....	96
H. Pembahasan .....	96
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	104
B. Saran.....	106
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>108</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>114</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu .....	36
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	56
Tabel 3.2 Instrumen menggunakan Skala likert .....	63
Tabel 4.1 Uji Validitas Data Kualitas Produk (X1) .....	71
Tabel 4.2 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2).....	72
Tabel 4.3 Uji Validitas Harga (X3).....	72
Tabel 4.4 Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	73
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas X1, X2, X3 dan Y .....	74
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	75
Tabel 4.7 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	76
Tabel 4.8 Responden Berdasarkan Usia .....	77
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Data Penelitian.....	78
Tabel 4.10 Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk .....	81
Tabel 4.11 Hasil Jawaban Responden Kualitas Pelayanan.....	83
Tabel 4.12 Hasil Jawaban Responden Harga.....	84
Tabel 4.13 Regresi Linear Berganda .....	87
Tabel 4.14 Uji Multikolinearitas.....	91
Tabel 4.15 Uji Heteroskedastisitas .....	93
Tabel 4.16 Uji Parsial (t).....	94
Tabel 4.17 Uji Simultan (F).....	95
Tabel 4.18 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	96

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Statistik Infografis Makro Pariwisata dan Ekraf.....	2
Gambar 1. 2 <i>Review</i> Konsumen terkait Hello Cabell.....	5
Gambar 2. 1 Model EDT .....	16
Gambar 4. 1 Grafik Histogram .....	89
Gambar 4. 2 <i>P-Plot</i> .....	90