

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
SATUAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DI SAVVA CAFÉ WELERI**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk melengkapi syarat-syarat guna menyelesaikan program Sarjana  
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Administrasi Bisnis



**Disusun oleh :**

**MARITA WIJI PRATIWI**

**181003632110260**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SEMARANG**

**2022**

## PENGESAHAN DEKAN

Berdasarkan laporan Panitia Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul :

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Satuan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Savva Café Weleri**

Diterima dan disahkan untuk melengkapi persyaratan menyelesaikan Program Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semarang, September 2022

Dekan,



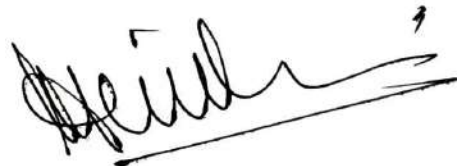
**Dr. Dra. Rini Werdiningsih, M.S.**

**NIDN : 0 6 2 1 1 0 5 9 0 1**

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Diterima dan disahkan Dosen Pembimbing Skripsi untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Program Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semarang, September 2022  
Pembimbing,



**Drs. Bambang Agus Windu Sancono, MA**  
**NIDN : 0 6 1 6 0 8 5 9 0 2**

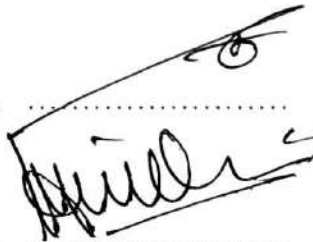


## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Setelah Skripsi ini diterima oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang, selanjutnya mendapat pengesahan dan persetujuan untuk diajukan di muka Sidang Panitia Ujian Skripsi FISIP UNTAG Semarang, pada :

Hari : Senin

Tanggal : 05 September 2022

Waktu : 11.00 WIB - Selesai

No	Dosen Penguji	Tanda Tangan
1	M. Hangga Novian, S.AB. M.Si.	1. 
2	Drs. Bambang Agus Windu Sancono, MA.	2. 
3	Drs. Slamet Riyono, MM.	3. 

## ABSTRAK

Café Savva Weleri adalah sebuah tempat yang memberikan pengalaman cafe dengan suasana tenang dan menyenangkan ketika bersama teman atau keluarga. Dalam penelitian ini ada tiga variabel, yaitu kualitas pelayanan (X1), harga (X2) dan kepuasan pelanggan (Y). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Café Savva Weleri. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian eksplanatori. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan di Café Savva Weleri. Sampel yang dalam penelitian ini adalah 50 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non-random sampling*, dengan cara *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel secara kebetulan. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner, studi kepustakaan dan dokumen. Teknik pengolahan data menggunakan teknik editing, pengkodean dan tabulasi. Setelah dilakukan Hasil penelitian adalah 1) setelah dilakukan analisis data dengan skala pengukuran likert kualitas pelayanan (variabel X<sub>1</sub>) diperoleh persentase sebesar 66,79 %, 2) harga (variabel X<sub>2</sub>) diperoleh persentase sebesar 62,75 %, 3) kepuasan pelanggan (variabel Y) diperoleh persentase sebesar 74,06 %, 4) hasil perhitungan statistik diperoleh koefisiensi korelasi ganda pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,559, hipotesa yang menyatakan ada pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Savva Cafe Weleri, diterima. Kemudian dalam analisis berganda, nilai *F-test* > *F* tabel 5 % (10,681 > 3,18), maka ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Savva Cafe Weleri. Saran : 1) Agar indikator bukti fisik mencapai hasil yang maksimal Savva Cafe Weleri harus melakukan perawatan pada perlengkapan cafe seperti meja dan kursi, untuk peralatan makan dan minum dibersihkan secara berkala. Dan untuk indikator kehandalan dan kompetensi Savva Cafe Weleri perlu memberikan pelatihan kepada karyawan untuk lebih tanggap dan terampil dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. 2) Agar indikator daya saing harga mencapai hasil yang maksimal Savva Cafe Weleri harus tetap melakukan persepsi harga yang sesuai dengan kualitas produk yang ditawarkan, namun tidak mengurangi laba Savva Cafe Weleri, sehingga konsumen tertarik untuk membeli produk yang ditawarkan oleh Savva Cafe Weleri. 3) Agar indikator kesesuaian dengan kebutuhan mencapai hasil yang maksimal Savva Cafe Weleri perlu mengadakan pelatihan untuk melayani dan mengatasi keluhan tamu secara tepat dan harus lebih meninjau kembali prosedur pelayanan yang baik. Dan untuk indikator harus ada komunikasi dua arah antara pegawai dan pelanggan untuk menghindari kesalahan dalam pelayanan. 4) Savva Cafe Weleri perlu membuat suatu program khusus yaitu *member club* dimana para pelanggan merasa diuntungkan dan diperhatikan.

*Kata kunci : kualitas pelayanan, harga, kepuasan pelanggan, cafe*