

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN CITA RASA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KEDAI KOPI MOMEN KLASIK
DI KECAMATAN TAMAN KABUPATEN SIDOARJO**

SKRIPSI



Oleh :

MUTHIATUR RAHMAH

NPM : 20024010097

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
SURABAYA
2025**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN CITA RASA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KEDAI KOPI MOMEN KLASIK
DI KECAMATAN TAMAN KABUPATEN SIDOARJO**

Oleh :

MUTHIATUR RAHMAH


NPM : 20024010097


Telah diterima pada
Maret 2025

Telah disetujui oleh


Pembimbing Pendamping

Pembimbing Utama


Prasmita Dian Wijayati, S.P., M.Si.
NIP. 20219920812235


Prof. Dr. Ir. Sri Tiondro Winarno, M.M.
NIP. 19590211 198903 1001

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Agribisnis


Dr. Ir. Nuriah Yulianti, MP.
NIP. 196207121991032001

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN CITA RASA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KEDAI KOPI MOMEN KLASIK
DI KECAMATAN TAMAN KABUPATEN SIDOARJO**

Oleh :

MUTHIATUR RAHMAH

NPM : 20024010097

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi

Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian


Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Pada hari Selasa tanggal 14 Januari Tahun 2025

Telah disetujui oleh :

Pembimbing Pendamping

Pembimbing Utama


Prasmita Dian Wijayati, S.P., M.Si.
NIP. 20219920812235



Prof. Dr. Ir. Sri Tjondro Winarno, M.M
NIP. 19590211 198903 1001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Pertanian

Koordinator Program Studi
Agribisnis


Dr. Wanti Mindari, MP
NIP. 19631208 199003 2001


Dr. Ir. Nuriah Yulianti, MP
NIP. 19620712 199103 2001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muthiatur Rahmah
NPM : 20024010097
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Agribisnis
Fakultas : Pertanian

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu Lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/Lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 6 Maret 2025

Yang membuat pernyataan



Muthiatur Rahmah

NPM. 20024010097

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan proposal skripsi dengan lancar tanpa ada suatu kendala apapun.

Penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kopi Momen Klasik di Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo” ini dimaksudkan guna memenuhi salah satu persyaratan dalam melakukan penelitian. Penelitian ini merupakan kewajiban bagi setiap mahasiswa program studi Agribisnis guna memperoleh gelar Sarjana Pertanian, Fakultas Pertanian, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan dan kesuksesan tidak terlepas dari rahmat, karunia, dan pertolongan Allah SWT serta tak luput juga bimbingan dan arahan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Prof. Dr. Ir. Sri Tjondro Winarno, M.M selaku Pembimbing Utama dan Ibu Prasmita Dian Wijayati, S.P., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan arahan, masukan, motivasi, dan meluangkan waktu serta tenaganya dengan penuh keikhlasan dan kesabaran dalam membimbing penulis. Selanjutnya, penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Dr. Ir. Wanti Mindari, M.P. selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dan jajarannya.
2. Prof. Dr. Ir. H. Syarif Imam Hidayat, M.M selaku Ketua jurusan Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Dr. Ir. Nuriah Yuliati, MP. selaku Koordinator Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Segenap dosen pengajar Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur atas ilmu yang telah diberikan selama penulis menjalani perkuliahan di Jurusan Agribisnis.
5. Terkhususnya penulis persembahkan kepada kedua orang tua tersayang, terima kasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih sayang yang diberikan, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana.
6. Sahabat penulis dibangku perkuliahan yang selalu membersamai dalam empat tahun ini Dita Noer Novitasari dan Azriel Yahya yang banyak membantu penulis dalam mengerjakan skripsi dan tak henti saling menyemangati.
7. Teman-teman yang telah membantu dan saling memberikan motivasi, kritik, dan saran, serta seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan.
8. Kepada diri saya sendiri terima kasih banyak telah berjuang sejauh ini dan memilih untuk tidak menyerah dalam kondisi apapun, saya bangga pada diri saya sendiri dapat menyelesaikan penelitian ini dengan penuh lika-liku kehidupan yang dijalani.

Penulis menyadari bila dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun serta sumbangan pemikiran yang konstruktif sangat penulis harapkan. Akhirnya, penulis berharap dengan selesainya penulisan skripsi ini akan mendapatkan tanggapan positif bagi pembaca dan dapat membantu berbagai pihak yang tentunya membutuhkan informasi yang berkaitan dengan tulisan ini.

Surabaya, Februari 2025

Penulis

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN CITA RASA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KEDAI KOPI MOMEN KLASIK
DI KECAMATAN TAMAN KABUPATEN SIDOARJO**

**THE EFFECT OF PRICE, SERVICE QUALITY AND TASTE N CUSTOMER
SATISFACTION AT MOMEN KLASIK COFFEE SHOP IN TAMAN
DISTRICT, SIDOARJO REGENCY**

Muthiatur Rahmah, Sri Tjondro Winarno, Prasmita Dian Wijayati

ABSTRAK

Kepuasan konsumen merupakan aspek yang sangat penting serta perlu diperhatikan di coffee shop agar dapat bersaing. Pengaruh dari harga diduga merupakan salah satu faktor penentu kepuasan konsumen terhadap produk yang diberikan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak kedai kopi kepada konsumen juga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal lain yang berkaitan dengan kepuasan konsumen yaitu cita rasa. Tujuan yang ingin penulis capai yaitu untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan dan cita rasa terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode SEM-PLS dengan sampel pelanggan di kedai kopi momen klasik. Pengumpulan data penelitian menggunakan kuesioner yang diberikan kepada pelanggan dan memperoleh sampel sebanyak 50 responden. Hasilnya menunjukkan bahwa bahwa variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada kedai kopi momen klasik dengan signifikansi p-value sebesar 0.027. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada kedai kopi momen klasik dengan signifikansi p-value sebesar 0.013. Variabel cita rasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada kedai kopi momen klasik dengan signifikansi p-value sebesar <0.001.

Kata kunci : Cita Rasa, Harga, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Customer satisfaction is a very important aspect and needs to be considered in coffee shops in order to compete. The influence of price is thought to be one of the determining factors of customer satisfaction with the products provided. The quality of service provided by the coffee shop to consumers also affects customer satisfaction. Another thing related to customer satisfaction is taste. The goal that the author wants to achieve is to determine the effect of price, service quality and taste on customer satisfaction using the SEM-PLS method with a sample of customers at the classic moment coffee shop. The collection of research data used a questionnaire given to customers and obtained a sample of 50 respondents. The results show that the price variable has a positive and significant effect on customer satisfaction at the classic moment coffee shop with a p-value significance of 0.027. The service quality variable has a positive and significant effect on customer satisfaction at the classic moment coffee shop with a p-value significance of 0.013. The taste variable has a positive and significant effect on customer satisfaction at the classic moment coffee shop with a p-value significance of <0.001.

Key word : Taste, Price, Customer Satisfaction, Service Quality

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori.....	14
2.2.1 Harga	14
2.2.2 Kualitas Pelayanan	16
2.2.3 Cita Rasa.....	18
2.2.4 Kepuasan Pelanggan.....	20
2.3 <i>Structural Equation Modeling - Partial Least Square</i>	24
2.4 Kerangka Pemikiran.....	25
2.5 Hipotesis Penelitian.....	27
III. METODOLOGI PENELITIAN.....	29
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	29
3.2 Metode Penentuan Lokasi	29

3.3	Populasi dan Sampel	29
3.4	Metode Pengumpulan Data	30
3.5.	Metode Analisis Data	32
3.5.1.	Analisis Deskriptif	32
3.5.2.	Analisis SEM – PLS	33
3.6.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	36
3.6.1	Definisi Operasional	36
3.6.2	Pengukuran Variabel	38
IV.	HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1	Gambaran Umum Kedai Kopi Momen Klasik	41
4.2	Karakteristik Responden	42
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	44
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Berkunjung	45
4.3	Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Pelanggan (Persepsi Responden)	46
4.3.1	Persepsi Responden	46
4.4	Analisis SEM-PLS	51
4.4.1	Outer Model	51
4.4.2	Inner Model	58
V.	KESIMPULAN	67
5.1	Kesimpulan	67
5.2	Saran	67
	DAFTAR PUSTAKA	68

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
1.1	Perbandingan Harga Menu Momen Klasik dengan Kompetitor.....	5
3. 1	Kriteria Penilaian	33
3. 2	Pengukuran Variabel dan Indikator dalam Penelitian.....	37
3. 3	Pemetaan Nilai Bobot Skala Likert.....	39
4.1	Karakteristik responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
4.2	Karakteristik responden Berdasarkan Usia	43
4.3	Karakteristik responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
4.4	Karakteristik responden Berdasarkan Pendapatan	45
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Berkunjung.....	46
4.6	Penilaian Responden Terhadap Variabel Harga	47
4.7	Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	48
4.8	Penilaian Responden Terhadap Variabel Cita Rasa.....	49
4.9	Penilaian Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan.....	51
4.10	Nilai Loading Factor	52
4.11	Nilai AVE.....	55
4.12	Nilai <i>Cross Loading Factor</i>	56
4.13	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	57
4.14	Nilai R-Square.....	58
4.15	Nilai Q-Square	59
4.16	Nilai Model Fit.....	59
4.17	Pengujian Hipotesis.....	60

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
1.1	Produksi Kopi Jawa Timur Tahun 2017-2022	2
1.2	Jumlah Pemasukan Momen Klasik (Momen Klasik, 2023).....	4
2.1	Kerangka Pemikiran Peneliti.....	27
3.1	Kerangka Model SEM-PLS	36