

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, VARIASI PRODUK DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
ELEU CAFE PALEMBANG**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Manajemen**



Diajukan Oleh:

BIMA SYAHPUTRA

NPM. 1801110129

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TRIDIANTI
2023**


UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Bima Syahputra
Nomor Pokok/NIPM : 1801110129
Jurusan/Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata I
Mata Kuliah Pokok : Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Variasi Produk dan
Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Eleu
Cafe Palembang

Pembimbing Skripsi :

Tanggal Pembimbing I :


Mariyam Zanariah, S.E., M.M.
NIDN: 0222096301

Tanggal Pembimbing II :


Herman Efrizal, S.E., M.M.
NIDN: 0202066602

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi

Tanggal.....

Tanggal.....



Dr. Msy. Mikial, S.E., M.Si, Ak. CA. CSRS.
NIDN: 0205026401


Mariyam Zanariah, S.E., M.M.
NIDN: 0222096301

09/PS/DFE/23

ii

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Bima Syahputra
Nomor Pokok/NIPM : 1801110129
Jurusan/Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata 1
Mata Kuliah Pokok : Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Variasi Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Eleu Cafe Palembang

Penguji Skripsi :

Tanggal Ketua Penguji :


Mariyam Zanariah, S.E., M.M.
NIDN: 0222096301

Tanggal Penguji I :


Herman Efrizal, S.E., M.M.
NIDN: 0202066602

Tanggal Penguji II :


Svahyuni, S.E., M.M.
NIDN: 0226106101

Mengesahkan:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Tanggal.....

Ketua Prodi. Manajemen
Tanggal.....



Dr. Msy. Mikial, S.E., M.Si, Ak. CA. CSRS.
NIDN: 0205026401


Mariyam Zanariah, S.E., M.M.
NIDN: 0222096301

09/PS/DFE/23

iii

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Yakin adalah kunci jawaban dari segala permasalahan. Dengan bermodal yakin merupakan obat mujarab penumbuh semangat hidup”.

(Penulis)

“Menyia-nyiakan waktu lebih buruk dari kematian. Karena kematian memisahkanmu dari dunia, sementara menyia-nyiakan waktu memisahkanmu dari Allah”.

(Imam bin Al Qayim)

Kupersembahkan kepada:

- ✓ **Kedua orang tuaku Ayah Teddi Susanto dan Ibu Almh Riani Astuti.**
- ✓ **Saudara-saudaraku.**
- ✓ **Sahabat-sahabatku yang selalu bersama baik suka maupun duka.**
- ✓ **Almamaterku.**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Bima Syahputra

NIM : 1801110129

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Variasi Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Eleu Cafe Palembang

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Skripsi tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat pemikiran dari penulisan lain, Skripsi ini telah ditulis oleh saya sendiri dengan sungguh-sungguh.

Apabila terbukti dikemudian hari bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sungguh menerima sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.

Palembang, September 2023

Penulis,

A handwritten signature in black ink is written over a 5000 Rupiah Indonesian banknote. The banknote features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA' and 'METALIK'. The serial number '47EP AKX55043' is visible at the bottom of the note.

Bima Syahputra

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Variasi Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Eleu Cafe Palembang”**.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof Dr. Ir. H. Edizal AE., MS., selaku Rektor Universitas Tridinanti.
2. Ibu Dr. Msy. Mikial, S.E., M.Si, Ak. CA. CSRS., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti yang telah memberi bimbingan dan pengarahan selama masa studi.
3. Ibu Mariyam Zanariah, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Tridinanti dan sekaligus selaku Pembimbing I yang telah memberi bimbingan dan pengarahan selama penulis menyusun skripsi.
4. Bapak Herman Efrizal, S.E., M.M., selaku Pembimbing II yang telah memberi bimbingan dan pengarahan selama penulis menyusun skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti yang telah memberi bimbingan dan pengarahan selama masa studi.
6. Seluruh karyawan/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti.
7. Pimpinan dan seluruh karyawan/i Eleu Cafe Palembang yang telah membantu penulis dalam pengumpulan data skripsi.

8. Semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi ini, semoga amal bapak/ibu dan rekan-rekan sekalian mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa. Aamiin.

Penulis menyadari bahwa, masih banyak kekurangan dalam penulisan Skripsi ini, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi pembaca.

Palembang, September 2023
Penulis,

Bima Syahputra

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN <i>MOTTO</i> DAN PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
RIWAYAT HIDUP	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teoritis	8
2.1.1 Kualitas Layanan	8
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Layanan	8
2.1.1.2 Karakteristik Kualitas Layanan	9
2.1.1.3 Cara Mengukur Kualitas Layanan	10
2.1.1.4 Indikator Kualitas Layanan	11
2.1.2 Variasi Produk	12
2.1.2.1 Pengertian Variasi Produk	12
2.1.2.2 Tujuan Variasi Produk	13
2.1.2.3 Indikator Variasi Produk	13
2.1.3 Harga	14
2.1.3.1 Pengertian Harga	14
2.1.3.2 Strategi Penetapan Harga	15
2.1.3.3 Indikator Harga	16
2.1.4 Kepuasan Konsumen	17

	Halaman
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	17
2.1.4.2 Aspek-aspek Kepuasan Konsumen	18
2.1.4.3 Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen	19
2.1.4.4 Indikator Kepuasan Konsumen	19
2.2 Penelitian Lain yang Relevan	25
2.3 Kerangka Berpikir	23
2.4 Hipotesis	23
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	25
3.1.1 Tempat Penelitian	25
3.1.2 Waktu Penelitian	25
3.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	25
3.2.1 Sumber Data	25
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	27
3.3 Populasi, Sampel, <i>Sampling</i>	27
3.3.1 Populasi	27
3.3.2 Sampel	28
3.3.3 <i>Sampling</i>	29
3.4 Rancangan Penelitian	29
3.5 Variabel dan Definisi Operasional	29
3.5.1 Variabel	29
3.5.2 Definisi Operasional Variabel	30
3.6 Instrumen Penelitian	32
3.7 Teknik Analisis Data	32
3.7.1 Uji Validitas	32
3.7.2 Uji Reliabilitas	33
3.8 Teknik Analisis Data	34
3.9 Uji Hipotesis	36
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	40
4.1.1 Profil Perusahaan	40
4.1.2 Identitas Responden	43
4.1.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	44
4.1.4 Uji Hipotesis	47
4.2 Pembahasan	52
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Saran	57
 DAFTAR PUSTAKA	 59
 LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Penelitian Lain yang Relevan	21
3.1 Variabel dan Definisi Operasional	31
3.2 Skala Likert	32
3.3 Interpretasi Nilai (r)	35
4.1 Hasil Uji Validitas	43
4.2 Hasil Uji Reliabilitas	45
4.3 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.4 Identitas Responden Berdasarkan Umur	46
4.5 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
4.6 Hasil Regresi Liner Berganda	47
4.7 Hasil Koefisien Korelasi (R)	48
4.8 Hasil Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R Square</i>)	49
4.9 Hasil Uji F (Uji Simultan)	50
4.10 Hasil Uji t (Uji Parsial)	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Berpikir	23
4.1 Struktur Organisasi Eleu Cafe Palembang	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner
2. Identitas Responden
3. Tabulasi Data Variabel Kualitas Layanan (X_1)
4. Tabulasi Data Variabel Variasi Produk (X_2)
5. Tabulasi Data Variabel Harga (X_3)
6. Tabulasi Data Variabel Kepuasan Konsumen (Y)
7. Hasil Perhitungan Data Menggunakan Program *Statistical Product and Service Solutions (SPSS) Version 23,00 for Windows*
8. Nilai r_{tabel} (Nilai r *Product Moment*)
9. Surat Pembimbing Penyusunan Proposal Skripsi
10. Surat Keterangan Dosen Pembimbing Akademik (PA)
11. Surat Permohonan Judul Skripsi
12. Surat Pernyataan Dokumen (Berkas) Persyaratan Ujian Skripsi
13. Kartu Asistensi Bimbingan Skripsi Pembimbing 1 dan Pembimbing 2
14. Lembar Persetujuan Revisi Ujian Skripsi

ABSTRAK

Bima Syahputra. Pengaruh Kualitas Layanan, Variasi Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Eleu Cafe Palembang. (Di bawah bimbingan Ibu Mariyam Zanariah, S.E., M.M., dan Bapak Herman Efrizal, S.E., M.M.).

Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, variasi produk dan harga secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Eleu Cafe Palembang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan di Eleu Cafe Palembang pada bulan Juli sampai Agustus 2023 Palembang berjumlah 671 orang. Sampel dalam penelitian ini pada Eleu Cafe Palembang adalah sebanyak 100 orang dengan teknik pengambilan *sampling* menggunakan metode *purposive sampling* (sampel bersifat tidak acak). Teknik analisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, regresi linier berganda, analisis koefisien korelasi, dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan persamaan regresi $Y = 0,142 + 0,313X_1 + 0,778X_2 + 0,568X_3 + e$. Ini menunjukkan bahwa koefisien regresi kualitas layanan, variasi produk dan harga bernilai positif. Artinya, apabila kualitas layanan, variasi produk dan harga meningkat, maka akan diikuti dengan meningkatnya kepuasan konsumen, sementara yang lain tetap. Secara simultan terdapat pengaruh kualitas layanan, variasi produk dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Eleu Cafe Palembang. Secara parsial terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada Eleu Cafe Palembang. Secara parsial terdapat pengaruh variasi produk terhadap kepuasan konsumen pada Eleu Cafe Palembang. Secara parsial terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada Eleu Cafe Palembang.

Hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,817 menunjukkan bahwa kualitas layanan, variasi produk dan harga mampu menjelaskan kepuasan konsumen sebesar 81,7%; sedangkan sisanya dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: kualitas layanan, variasi produk, harga, kepuasan konsumen.

RIWAYAT HIDUP

Bima Syahputra, dilahirkan di Palembang pada tanggal 6 Mei 1998 dari Ayah Teddi Susanto dan Ibu Almh Riani Astuti, dari anak ke-2 dari 3 bersaudara.

Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 2010 di SD Negeri 43 Palembang, Sekolah Menengah Pertama diselesaikan pada tahun 2013 di SMP Negeri 22 Palembang, dan selanjutnya menyelesaikan Sekolah Menengah Atas pada tahun 2016 di SMA Negeri 11 Palembang. Pada tahun 2018 penulis memasuki Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Tridinanti.

Palembang, September 2023

Bima Syahputra

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi sekarang ini, pemasaran memegang peran yang sangat penting bagi kelangsungan usaha maupun bisnis. Suatu usaha ataupun bisnis dengan hasil produksi terutama dalam bidang *food and beverages* bisa jadi sukses hanya karena strategi pemasaran perusahaan yang cukup handal juga memiliki strategi yang matang, sebaliknya sebuah usaha ataupun bisnis dengan produk yang berkualitas pun tidak akan mengalami penjualan yang maksimal jika tidak dilakukan upaya pemasaran yang baik terhadap para konsumen.

Strategi pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan diharapkan mampu memunculkan rasa percaya pada konsumen dengan menyediakan produk dan layanan yang inovatif yang memberikan rasa dan nilai, sehingga akan meninggalkan nilai dihati konsumen dan kepercayaan pada pelanggan. Pentingnya pemahaman tentang konsumen dapat ditemukan pada definisi pemasaran itu sendiri, pada umumnya pemasaran dianggap sebagai penjualan dan periklanan, tetapi arti dari periklanan itu sendiri kurang dipahami, padahal dalam pemasaran bukan hanya itu yang paling penting akan tetapi mengerti kebutuhan pelanggan dengan baik dan bisa memuaskan kebutuhan konsumen sehingga pelanggan dapat melakukan kepuasan konsumen akan produk yang diinginkan (Rangkuti, 2019:44).

Kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar dapat memuaskan konsumennya. Kepuasan konsumen menurut Kotler (2019:138) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan konsumen untuk datang kembali untuk pembelian ulang, serta dapat juga membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan. Semakin banyak pesaing, perusahaan semakin dituntut untuk dapat melihat setiap kesempatan serta mengembangkan strategi untuk dapat memberikan kepuasan konsumen secara maksimal. Sebagai contoh perusahaan harus mampu memberikan kualitas produk dengan mutu terbaik, fasilitas lengkap, harga menarik, promosi yang baik, dan citra perusahaan positif terhadap konsumen. Untuk itu diperlukan strategi untuk dapat bersaing secara kompetitif dengan perusahaan lain termasuk dari segi aspek layanan pada konsumen.

Kualitas pelayanan yaitu memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi hal yang penting yang harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh pelanggan. permasalahan yang terjadi pada Eleu Cafe Palembang terlihat dari beberapa pelanggan merasa kurang nyaman dengan suasana kedai dimana disaat hujan menjadi hal yang cukup mengganggu dengan konsep kedai yang merupakan semi

outdoor dan sistem Eleu Cafe Palembang yang menerapkan sistem *self service* yaitu pelanggan mengambil pesannya sendiri. Akan tetapi kendala yang terjadi dilapangan terkadang jika kedai sedang di jam ramai sampah dan piring yang kotor dari konsumen yang sebelumnya masih tertinggal di atas meja.

Menurut Lupioadi (2021:56), mengatakan bahwa kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Kepuasan bila diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai, sedangkan Irwan (2018:367), kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas performance produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pada Eleu Cafe Palembang menerapkan pelayanan *self service* yang membuat pelanggan harus melayani diri sendiri termasuk di dalam pengambilan pesanan. Namun jika karyawan sedang di dalam jam sibuk terkadang meja masih dalam keadaan kotor disaat pelanggan baru datang untuk berkunjung. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui termasuk dalam sisi variasi produk yang ditawarkan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu variasi produk yang ditawarkan. Menurut Indrasari (2019:29) variasi produk adalah seluruh barang yang dijual oleh produsen kepada para pembeli. Variasi produk adalah sebuah strategi yang digunakan agar konsumen merasa puas dan tidak bosan terhadap produk yang kita jual. Hal itu juga akan memberikan dampak positif pada pelaku usaha seperti konsumen yang merasa puas akan memiliki ketertarikan untuk membeli kembali (Afriyanti dan Rahmidani, 2019:77). Semakin banyaknya

variasi yang dijual oleh para produsen, maka konsumen akan lebih nyaman dalam memilih produk mana yang akan mereka beli karena variasi produk yang dijual sangat beragam. Adapun variasi produk yang dimiliki oleh Eleu Cafe Palembang, yaitu produk minuman olahan kopi dan juga non kopi bagi pelanggan yang tidak menyukai untuk minum kopi Eleu Cafe Palembang juga menyediakan produk olahan *powder* bagi konsumen. Eleu Cafe Palembang juga menyediakan makanan main *course* bagi konsumen yang ingin makan juga makanan ringan. Konsumen akan merasa lebih leluasa dalam memilih produk yang mereka beli jika para produsen menjual produk dengan berbagai macam varian. Konsumen akan merasa lebih puas dan tidak perlu membeli produk di tempat lain, hal ini menunjukkan bahwa variasi produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen.

Selain variasi produk yang ditawarkan, harga juga merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Menurut Ramli (2021:99) harga adalah nilai dari sebuah produk, nilai yang dimiliki yang tidak termasuk ke dalam indikator menunjukkan besarnya sumber daya yang akan dibutuhkan dalam menghasilkan sebuah produk (Djunaidi, 2020:28). Sebelum memutuskan untuk membeli sebuah produk, konsumen terlebih dulu akan melihat harga dari produk yang akan dibelinya. Jika harga tidak sesuai dengan kualitas yang konsumen inginkan, maka mereka tidak akan memutuskan untuk membeli produk tersebut. Sebaliknya jika harga yang dijual sebanding dengan kualitas yang diinginkan konsumen, maka mereka akan memutuskan untuk membeli. Menurut Suryati (2020:39-40) terdapat beberapa pertimbangan konsumen mengenai harga suatu produk yang akan dibelinya, diantaranya yaitu harga produk yang akan dibeli sesuai dengan yang

konsumen harapkan, harga terbilang wajar, melihat harga tertinggi dan terendah, membandingkan harga produk yang dijual dari beberapa pesaing serta melihat diskon/potongan harga yang akan didapat jika mereka membeli suatu produk tertentu, jadi produsen harus memahami secara mendalam mengenai penetapan harga jual suatu produk.

Penelitian ini dilakukan pada Eleu Cafe Palembang. Sebagai bidang usaha yang bergerak di bidang kuliner yang menjual minuman dengan *based* kopi juga *powder* dan makanan ringan lainnya, maka dari itu perusahaan perlu menerapkan kualitas layanan, variasi produk dan juga harga untuk meningkatkan pembelian yang dilakukan konsumen serta tetap menjaga kualitasnya agar kepuasan pelanggan tetap terjaga, karena permasalahan yang sering terjadi pada Eleu Cafe Palembang bahwa pelanggan merasa kurang puas dengan produk yang ditawarkan kedai, yang berbeda dengan penyampaian produk yang ditampilkan melalui media sosial, dimana makanan dan minuman yang ditawarkan Eleu Cafe Palembang dinilai cukup mahal. Walaupun dengan kendala seperti di atas, akan tetapi Eleu Cafe Palembang masih terbilang cukup ramai dan menjadi tempat favorit untuk *nongkrong* bagi konsumen di Kota Palembang khususnya anak muda.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas penulis tertarik melakukan penelitian pada Eleu Cafe Palembang dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Variasi Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Eleu Cafe Palembang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang pada uraian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan, variasi produk dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Eleu Cafe Palembang?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Eleu Cafe Palembang?
3. Apakah variasi produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Eleu Cafe Palembang?
4. Apakah harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Eleu Cafe Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh kualitas layanan, variasi produk dan harga secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Eleu Cafe Palembang.
2. Pengaruh kualitas layanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Eleu Cafe Palembang.
3. Pengaruh variasi produk secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Eleu Cafe Palembang.
4. Pengaruh harga secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Eleu Cafe Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang ingin dicapai adalah:

1. Bagi Perusahaan

Dapat dijadikan bahan pertimbangan sebagai informasi dan sarana perbaikan yang diperlukan sehubungan dengan kepuasan konsumen yang dilakukan pelanggan pada Eleu Cafe Palembang.

2. Bagi Penulis.

Dapat mengetahui masalah yang sedang dihadapi oleh perusahaan serta mengetahui sampai sejauh mana kepuasan konsumen yang dilakukan pelanggan pada Eleu Cafe Palembang.

3. Bagi Dunia Akademisi

Dapat menjadi acuan bagi penelitian-penelitian selanjutnya terutama di dalam bidang manajemen pemasaran.

DAFTAR PUSTAKA

- AA Gde Oka Pramadita, Ida Bagus Ketut Surya. (2015). Pengaruh Motivasi, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Distribusi di Denpasar Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*.
- Afandi. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Latihan Kerja. *Jurnal Ekonomi Bisnis*.
- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Konsep dan Indikator*. Pekanbaru: Zanafa Publishing.
- Afandi P. (2018). *Pengertian Kinerja, Kinerja Karyawan*: Bandung: Alfabeta.
- Afandi, P. (2018). Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja. Manajemen Motivasi Kerja. *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia-Tahun 2018*.
- Anwar, Hairul, and Nurul Afna. (2022). Analisis Beban Kerja DAN Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Indonesia, School of Economics and Business-Telkom University*, E-ISSN: 2502-3703, P-ISSN: 1411-7835.
- Anggrawati, N. D. (2021). *Pengertian Komunikasi Kerja*. Jakarta: LMS SPADA.
- Arni. (2016). Komunikasi Organisasi. Komunikasi Organisasi. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 6, No. 11, 2016: 5970-5998 ISSN: 2302-8912.
- Astuti, W. (2018). Pengaruh Partisipasi Anggaran Terhadap Kinerja Manajerial Dengan Komitmen Organisasi. *Open Journal Systems*, Vol.15 No.7 Februari 2021, ISSN No. 1978-3787 (Cetak), ISSN 2615-3505 (Online).
- Basri, R. d. (2017). *Kinerja Karyawan Pada Perusahaan*. Bandung: Alfabeta.
- Edison, E. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia Faktor Mempengaruhi Kinerja Karyawan. *JlIP (Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan)* (eISSN: 2614-8854), Volume 6, Nomor 5, Mei 2019 (3224-3236).
- Ekawati Ningtyas Putri, S. N. (2019). Peranan Motivasi Dalam Upaya Meningkatkan. *Jurnal Ilmiah. Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Admiministrasi, Universitas Islam Malang*.

- Habibi, B. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja. *JIIP (Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan)* (eISSN: 2614-8854), Volume 6, Nomor 5, Mei 2018 (3224-3236).
- Handoko. (2014). *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. Manajemen. Bandung: Alfabeta.
- Hardja, A. M. (2016). Komunikasi Kerja Menurut Para Ahli. Komunikasi kerja Manajemen. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*. Vol 4 No. 3 Oktober 2016, P-ISSN 2622-2191 , E-ISSN 2622-2205.
- Hasanah, R. (2016). Pengaruh Hasil Produksi Kelapa Sawit Terhadap Kesejahteraan Karyawan PT. Pinang Witmas Sejati Periode 2012-2014. *Economics, Accounting and Business Journal*, Vol. 2 No. 1, Hlm. 52-63, Januari 2016.
- Hasibuan. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rosdakarya.
- Jackson, M. D. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia, Indikator Kinerja. Malang. *Economics, Accounting and Business Journal*, Vol. 2 No. 1, Hlm. 52-63, Januari 2019.
- Kamir. (2017). *Faktor Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat
- Kusnadi. (2016). Kinerja Karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*.
- Luthan. (2018). *Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja*. Malang: UNM Malang.
- Mangkumanegara. (2016). Kinerja Pegawai Manajemen. Jakarta: Prehallindo.
- Ningtyas, E. (2019). Motivasi Karyawan Karyawan. *Open Journal Systems*, Vol.15 No.7 Februari 2021, ISSN No. 1978-3787 (Cetak), ISSN 2615-3505 (Online).
- NR. Sialen, S. S. (2021). Kinerja Karyawan. Jakarta: Widina Press.
- Rafiah, D. (2018). Pengaruh Partisipasi Anggaran Terhadap Kinerja Manajerial Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Moderating Pada PT. Pinang Witmas Sejati Palembang. *Open Journal Systems*, Vol.15 No.7 Februari 2018, ISSN No. 1978-3787 (Cetak), ISSN 2615-3505 (Online).
- Rivai. (2014). Pengertian Kinerja Karyawan. Malang: UNM Malang.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosdakarya.