

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah S.W.T yang telah memberikan segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada junjunan nabi besar kita Muhammada S.A.W beserta keluarga, para sahabat dan tabiat tabiin dan semua selaku umatnya. Penelitian meneliti tentang adilnya harga akan suatu produk makanan dan minuman terhadap kepuasan pelanggan. Maka dari itu penulis membuat penelitian dengan judul “ANALISIS PENGARUH *PRICE FAIRNESS* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TOS RAOS *COFFEE SHOP* ASTON BRAGA HOTEL & *RESIDENCE*” . Terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu pembuatan proposal skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikannya. Sebagaimana harapan penulis setelah proposal skripsi ini selesai penulis mendapatkan ilmu yang bermanfaat, mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat untuk kita semua, Amin.

Bandung, Januari 2018

Penulis

Tri Novrialdy Putra
1405449

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji bagi Tuhan semesta alam penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam penulis sampaikan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabat, serta kepada kita selaku umat-Nya, Aamiin Yaa Rabbal Alamin.

Dalam penulisan ini banyak pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar – besarnya kepada semua pihak yang telah membantu baik secara moril maupun materil dalam penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Rd. Asep Kadarohman, M. Si., selaku rektor Universitas Pendidikan Indonesia
2. Dr. Agus Mulyana, M.Hum., selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
3. Agus Sudono, S.E., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Industri Katering, sekaligus sebagai pembimbing I yang telah memberikan semangat, saran, dan bimbingan dengan penuh kesabaran serta meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran ditengah – tengah kesibukannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Taufik Abdullah, S.E., MM.Par selaku pembimbing II yang telah bersedia memberikan semangat, saran, dan bimbingan dengan penuh kesabaran serta meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran ditengah – tengah kesibukannya dalam membantu penulis akan ketidaktahuan terhadap skripsi, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Dosen dan Staf Pengajar Program Studi Manajemen Industri Katering yang telah memberikan ilmu dan berbagai pengalaman kepada penulis.
6. Kedua orang tua penulis tercinta, Bapak Darwin dan Ibu Lucy yang telah bersusah payah dalam mencari rezeki agar penulis dapat bersekolah dengan benar serta do'a dan kasih sayang yang diberikan oleh mereka sebagai dukungan semangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini

Tei Novrialdy Putra, 2019

**ANALISIS PENGARUH PRICE FAIRNESS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
TOS RAOS COFFEE SHOP ASTON BRAGA HOTEL & RESIDENCE**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- penulis mempersembahkan skripsi penelitian ini sebagai wujud bakti anak kepada orang tua.
7. Pak Deskana dan Pak Oky selaku General Manajer dan *F & B* Manajer yang telah bersedia memberikan izin dan meluangkan waktunya kepada penulis untuk melakukan penelitian di Aston Braga Hotel & Residence, sebagai jembatan dalam mendapatkan informasi data penunjang yang dibutuhkan selama penelitian. Terima kasih segala saran, tenaga dan pikiran ditengah – tengah kesibukannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
 8. Roro Andriani Nur Fitriana selaku orang yang selalu berada disamping penulis ketika penulis sudah merasa jenuh dan putus asa dalam mengerjakan skripsi ini dan juga membantu dan menyemangati serta selalu sabar dan ikhlas dalam menghadapi penulis serta sebagai tempat berkeluh kesah penulis selama di Bandung dan mengerjakan skripsi. Pada kesempatan ini penulis ucapkan terima kasih banyak dan mudah – mudahan apa yang telah dilakukannya selama ini menjadi berkah untuknya dikemudian hari.
 9. Deden yang mana selalu menyemangati saya dalam proses pembuatan skripsi ini. Dan juga selalu membantu saya dalam perihal kekurangan uang jajan dengan memberikan pekerjaan casual di katering. Terima kasih banyak segara do'a, bantuan, canda tawa serta dorongannya. Mudah – mudahan semua yang telah diberikan dibalas oleh Tuhan Yang Maha Esa.
 10. Rekan – rekan seperjuangan Mahasiswa Manajemen Industri Katering 2014 yang telah memberikan cerita dan pengalaman baru kepada penulis selama masa perkuliahan.
 11. Rekan – rekan seperjuangan FOSMI (Forum Silaturahmi Mahasiswa Minang UPI) yang mana selalu memberikan tempat ketika penulis merasa rindu akan kampung halaman dan sebagai tempat berkeluh kesah selama di Bandung.
 12. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas dorongan do'a serta semangatnya.

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| ABSTRAK | |
| KATA PENGANTAR | iii |
| UCAPAN TERIMA KASIH | iv |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 7 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS PENELITIAN | 8 |
| 2.1 Kajian Pustaka..... | 8 |
| 2.1.1 Konsep Pariwisata..... | 8 |
| 2.1.1.1 Konsep Hotel | 8 |
| 2.1.1.2 Konsep Restoran | 10 |
| 2.1.2 Konsep Manajemen Pemasaran | 13 |
| 2.1.2.1 Fungsi – Fungsi Pemasaran..... | 14 |
| 2.1.2.2 Konsep Bauran Pemasaran..... | 14 |
| 2.1.3 Konsep Harga..... | 15 |
| 2.1.3.1 Konsep <i>Price Fairness</i> | 16 |
| 2.1.3.2 Dimensi <i>Price Fairness</i> | 17 |
| 2.1.4 Konsep Kepuasan Pelanggan | 19 |
| 2.1.4.1 Dimensi Kepuasan Pelanggan..... | 19 |
| 2.1.4.2 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen . | 21 |
| 2.1.5 Penelitian Terdahulu | 22 |
| 2.2 Kerangka Pemikiran..... | 24 |
| 2.3 Hipotesis | 26 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 28 |
| 3.1 Objek dan Subjek Penelitian | 28 |
| 3.2 Metode Penelitian | 28 |
| 3.3 Operasional Variabel..... | 29 |

Tei Novrialdy Putra, 2019

ANALISIS PENGARUH PRICE FAIRNESS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TOS RAOS COFFEE SHOP ASTON BRAGA HOTEL & RESIDENCE

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

| | |
|--|----|
| 3.4 Populasi dan Sampel | 34 |
| 3.5 Teknik dan Alat Pengumpulan Data | 35 |
| 3.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas | 35 |
| 3.6.1 Uji Validitas | 35 |
| 3.6.2 Uji Reliabilitas | 38 |
| 3.7 Rancangan Analisis Deskriptif, Verifikatif dan Pengujian Hipotesis | 39 |
| 3.7.1 Analisis Deskriptif | 39 |
| 3.7.2 Analisis Verifikatif..... | 40 |
| 3.7.2.1 Uji Normalitas..... | 40 |
| 3.7.2.2 Analisis Korelasi | 41 |
| 3.7.2.3 Analisis Regresi Linier Sederhana | 42 |
| 3.7.2.4 Uji Koefisien Determinasi | 42 |
| 3.8 Pengujian Hipotesis..... | 42 |
| 3.8.1 Uji F | 43 |
| BAB IV PEMBAHASAN..... | 44 |
| 4.1 Gambaran Objek Penelitian | 44 |
| 4.1.1 Sejarah Hotel..... | 44 |
| 4.1.2 Struktur Organisasi Archipelago | 45 |
| 4.1.3 Produk dan Jasa yang Ditawarkan | 45 |
| 4.2 Karakteristik Responden..... | 45 |
| 4.2.1 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 45 |
| 4.2.2 Gambaran Responden Berdasarkan Usia | 46 |
| 4.2.3 Gambaran Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 47 |
| 4.2.4 Gambaran Responden Berdasarkan Domisili..... | 49 |
| 4.2.5 Gambaran Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan | 50 |
| 4.3 Hasil Penelitian | 51 |
| 4.3.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Price Fairness</i> | 51 |
| 4.3.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan..... | 61 |
| 4.4 Hasil Pengujian Verifikatif | 68 |
| 4.4.1 Uji Normalitas..... | 68 |
| 4.4.2 Multikolinearilitas..... | 69 |
| 4.4.3 Heteroskedastisitas..... | 70 |
| 4.4.4 Koefisien Korelasi..... | 71 |

Tei Novrialdy Putra, 2019

**ANALISIS PENGARUH PRICE FAIRNESS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
TOS RAOS COFFEE SHOP ASTON BRAGA HOTEL & RESIDENCE**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

| | |
|---|----|
| 4.4.5 Analisis Regresi Linear Sederhana | 71 |
| 4.4.6 Koefisien Determinasi..... | 72 |
| 4.5 Hasil Uji Hipotesis | 73 |
| 4.5.1 Uji F | 73 |
| 4.6 Implikasi Hasil Penelitian | 74 |
| 4.6.1 Temuan Penelitian Bersifat Teoritik | 74 |
| 4.6.2 Temuan Penelitian Bersifat Empirik..... | 75 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | 76 |
| 5.1 Simpulan | 76 |
| 5.2 Saran | 76 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |

Tei Novrialdy Putra, 2019

*ANALISIS PENGARUH PRICE FAIRNESS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
TOS RAOS COFFEE SHOP ASTON BRAGA HOTEL & RESIDENCE*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Perkembangan Wisnas (Wisatawan Nasional) Tahun 2011-2016..... | 1 |
| Tabel 1.2 Jumlah Wisatawan Mancanegara dan Domestik Di Provinsi Jawa Barat 2012 - 2016..... | 2 |
| Tabel 1.3 Jumlah Wisatawan Kota Bandung Tahun 2016 | 2 |
| Tabel 1.4 Jumlah Akomodasi Hotel Menurut Klasifikasi di Kota Bandung, 2016 | 3 |
| Tabel 1.5 Daftar Penjualan Menu di Tos Raos <i>Coffee Shop</i> Aston Braga Tahun 2017 | 3 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 22 |
| Tabel 3.1 Operasional Variabel..... | 29 |
| Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel X atau <i>Price Fairness</i> | 36 |
| Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Y atau Kepuasan Pelanggan (Kenyataan)..... | 37 |
| Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas..... | 39 |
| Tabel 3.5 Kriteria Penafsiran Perhitungan Responden..... | 40 |
| Tabel 3.6 Interpretasi Koefisiensi Korelasi r..... | 41 |
| Tabel 4.1 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 46 |
| Tabel 4.2 Gambaran Responden Berdasarkan Usia | 47 |
| Tabel 4.3 Gambaran Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ... | 48 |
| Tabel 4.4 Gambaran Responden Berdasarkan Domisili..... | 49 |
| Tabel 4.5 Gambaran Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan .. | 50 |
| Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Treatment Experience</i> | 51 |
| Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap <i>Price Knowledge</i> | 52 |
| Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap <i>Price Expectation</i> | 54 |
| Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Price Information</i> | 57 |
| Tabel 4.10 Rekapitulasi Skor Tanggapan Variabel <i>Price Fairness</i> | 59 |
| Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (<i>Price Fairness</i>)..... | 62 |
| Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (<i>Price Fairness</i>)..... | 63 |
| Tabel 4.13 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (<i>Price Fairness</i>)..... | 64 |
| Tabel 4. 14 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (<i>Price Fairness</i>)..... | 65 |

Tei Novrialdy Putra, 2019

ANALISIS PENGARUH PRICE FAIRNESS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TOS RAOS COFFEE SHOP ASTON BRAGA HOTEL & RESIDENCE

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

| | |
|--|-----|
| Tabel 4.15 Skala Indeks Tingkat Kepuasan Pelanggan..... | .67 |
| Tabel 4.16 Rekapitulasi Skor Variabel Kepuasan Pelanggan | .67 |
| Tabel 4.17 Hasil Pengujian Asumsi Normalitas | .69 |
| Tabel 4.18 Hasil Pengujian Asumsi Multikolinearilitas..... | .70 |
| Tabel 4.19 Hasil Pengujian Asumsi Heteroskodastisitas | .70 |
| Tabel 4.20 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi | .71 |
| Tabel 4.21 Hasil Pengujian Regresi Linear Sederhana | .72 |
| Tabel 4.22 Hasil Pengujian Uji F..... | .73 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran | 25 |
| Gambar 4.1 Logo Aston Braga Hotel & Residence | 44 |
| Gambar 4.2 Struktur Organisasi Archipelago | 45 |
| Gambar 4.3 Grafik Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 46 |
| Gambar 4.4 Grafik Gambaran Responden Berdasarkan Usia | 47 |
| Gambar 4.5 Grafik Gambaran Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 48 |
| Gambar 4.6 Grafik Gambaran Responden Berdasarkan Domisili | 49 |
| Gambar 4.7 Grafik Gambaran Responden Berdasarkan Pendapatan .. | 50 |
| Gambar 4.8 Grafik Rekapitulasi Skor Tanggapan Variabel <i>Price Fairness</i> | 59 |
| Gambar 4.9 Garis Kontinum Variabel <i>Price Fairness</i> di Tos Raos <i>Coffee Shop</i> | 61 |
| Gambar 4.10 Grafik Rekapitulasi Skor Variabel <i>Price Fairness</i> | 68 |