

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN MELALUI KEPUTUSAN
PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI KASUS PADA CAFE HBR PASIR
PENGARAIAN)**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Pasir Pengaraian*



OLEH :

FADLI ADI WIRANDA

NIM : 2025290

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN
TAHUN 2025**

HALAMAN PENGESAHAN

NAMA : Fadli Adi Wiranda
NIM : 2025290
JUDUL PENELITIAN : PENGARUH HARGA DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS
PADA CAFÉ HBR PASIR PENGARAIAN)

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan pada Ujian Akhir Komprehensif Program
Studi Manajemen pada Rabu, 05 Maret 2025 dan telah dilakukan perbaikan sesuai
dengan simpulan dan saran Tim Penguji.

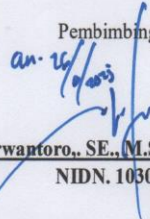
Pasir Pengaraian, 13 Maret 2025

Pembimbing I



Hidayat, SE., MM., CPHCM
NIDN.1027058603

Pembimbing II



Purwantoro., SE., M.Si., Ph.D
NIDN. 1030049001

Penguji Ujian Akhir Komprehensif

Penguji I



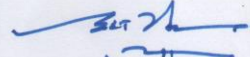
Makmur., SE., MMA, Ph. D
NIDN. 1010038001

Penguji II



Dr. Hendry Kurniawan, M.M., CHRP
NIDN. 1003078701

Penguji III



Erik Estrada, SE., MM
NIDN. 1008099203

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian



Nurhayati, SE., M.Si
NIDN.1026068605

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : FADLI ADI WIRANDA

NOMOR MAHASISWA : 20252909

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

**JUDUL SKRIPSI : PENGARUH HARGA DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MELALUI
KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING (STUDI KASUS PADA CAFE
HBR PASIR PENGARAIAN)**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan serta tidak juga terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan / atau diterbitkan oleh orang lain. Kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ditemukan unsur plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena skripsi saya ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Pasir Pengaraian, 09 Januari 2025
Yang Membuat Pernyataan



FADLI ADI WIRANDA

ABSTRAK

FADLI ADI WIRANDA. NIM: 2025290. 2024. PENGARUH HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS PADA CAFE HBR PASIR PENGARAIAN). PEMBIMBING I: HIDAYAT, SE., MM, CPHCM DAN PEMBIMBING II: PURWANTORO, SE. ,M.Si, Ph.D

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian. Populasi penelitian adalah konsumen Cafe HBR Pasir Pengaraian. Jumlah sampel yang ditetapkan sebanyak 96 responden dengan menggunakan metode *aksidental sampling*. Sebagai variabel bebas dalam penelitian ini adalah harga dan fasilitas, yang merupakan variabel intervening adalah keputusan pembelian, serta variabel terikatnya adalah kepuasan konsumen. Teknik Analisis data menggunakan *structural Equating Modeling* (SEM PLS) dan Smart PLS.

Hasil penelitian menunjukkan harga tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen, fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen, harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, keputusan pembelian berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian konsumen, fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian konsumen.

Kata Kunci: harga, fasilitas, kepuasan konsumen, keputusan pembelian

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr,Wb

Pertama-tama penulis mengucapkan Syukur dan terima kasih kepada Allah Allah Shubhanallah wa taala, yang telah memberikan anugerah dan kesehatan sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari banyak pihak, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Hardianto, M.Pd selaku Rektor Universitas Pasir Pengaraian
2. Ibu Nurhayati, SE., M.Si, CTT selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.
3. Ibu Arfianti Novita Anwar, S.IP., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian
4. Bapak Hidayat, SE.,MM,CPHCM selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk penulis dan memberikan saran yang berarti.
5. Bapak Purwantoro, SE.,Msi,Ph.D selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk penulis dan memberikan saran yang berarti.
6. Para Staff Pengajar Program S-1 Manajemen Universitas Pasir Pengaraian yang telah memberikan ilmu manajemen melalui suatu kegiatan belajar mengajar dengan dasar pemikiran analisis dan pengetahuan yang lebih baik.
7. Kedua Orang Tua tercinta Ibu Sutrisni dan Bapak Turiadi. Ibu, bimbingan dan kasih sayang Ibu selalu menjadi cahaya dalam langkah saya, mendorong

saya untuk terus maju meski tantangan terasa berat. Bapak, keteguhan dan semangat Bapak dalam menghadapi hidup telah menginspirasi saya untuk berani mengambil risiko dan mengejar impian. Kalian adalah pilar kekuatan dan sumber inspirasi yang tak ternilai, dan semoga segala kebaikan yang Ibu dan Bapak tanamkan dalam diri saya bisa tumbuh dan memberikan manfaat bagi orang lain. Terima kasih atas segalanya.

8. Kak Fauzia Indriani dan Abang Ipar Niko Ramadhan. Kak, dukungan dan semangat yang Kakak berikan selalu menjadi motivasi bagi saya untuk terus berjuang dan tidak pernah menyerah. Abang Niko, kebijaksanaan dan nasihat yang Abang berikan telah membuka wawasan saya, membantu saya melihat setiap tantangan sebagai peluang. Kalian berdua adalah sumber inspirasi yang tak ternilai dalam perjalanan saya, dan saya sangat bersyukur memiliki kalian di sisi saya. Terima kasih atas segala cinta dan dukungan yang telah kalian berikan.
9. teman-teman seperjuangan yang selalu ada di samping saya. Kalian adalah sahabat sejati yang telah menemani setiap langkah dalam perjalanan ini, berbagi tawa dan air mata, serta saling menguatkan saat menghadapi berbagai tantangan. Dukungannya, semangat, dan kebersamaan kita telah membuat proses ini menjadi lebih berarti dan menyenangkan. Terima kasih atas kenangan indah dan motivasi yang tak pernah pudar; kalian semua adalah bagian penting dari perjalanan ini.

Hanya doa yang dapat diberikan penulis semoga Allah SWT berkenan membalas semua kebaikan bapak, ibu, saudara dan sahabat. Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pemerintah, masyarakat, peneliti lain dan pihak yang berkepentingan dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang manajemen.

Wassalamu'alikum Wr, Wb.

Pasir Pengaraian, Februari 2025

FADLI ADI WIRANDA

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PENGESAHAN

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.5 Sistematika Penulisan	14

BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori	16
2.1.1 Pengertian Harga.....	16
2.1.1.1 Tujuan Penetapan Harga.....	17
2.1.1.2 Indikator Harga.....	19
2.1.2 Pengertian Fasilitas.....	20
2.1.2.1 Manfaat Fasilitas.....	21
2.1.2.1 Indikator Fasilitas.....	22
2.1.3 Pengertian Keputusan Pembelian.....	23
2.1.3.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian.....	24
2.1.3.2 Tahap Keputusan Pembelian	26
2.1.3.3 Komponen Keputusan Pembelian.....	27
2.1.3.4 Indikator yang Mempengaruhi Keputusan	

	Pembelian.....	29
2.1.4	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	30
2.1.4.1	Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	32
2.1.4.2	Indikator Kepuasan Konsumen.....	33
2.1.5	Penelitian Terdahulu.....	35
2.2	Kerangka Konseptual	37
2.3	Hipotesis	37
BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1	Ruang Lingkup Penelitian	42
3.2	Populasi dan Sampel	42
3.3	Jenis dan Sumber Data	44
3.4	Teknik Pengambilan Data	44
3.5	Variabel Definisi Operasional	45
3.6	Instrumen Penelitian	46
3.7	Teknik Analisis Data	48
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	48
3.7.2	Uji <i>Partial Least Square</i>	49
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	54
4.1.1	Profil Toko.....	54
4.1.2	Visi dan Misi.....	54
4.1.3	Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas.....	55
4.2	Karakteristik Responden.....	57
4.3	Pengujian Instrumen Penelitian.....	60
4.4	Analisis Deskriptif.....	62
4.4.1	Analisis TCR Harga.....	62
4.4.2	Analisis TCR Fasilitas.....	63
4.4.3	Analisis TCR Keputusan Pembelian.....	64
4.4.4	Analisis TCR Kepuasan Konsumen.....	65
4.5	Analisis SEM-PLS.....	66
4.5.1	Hasil Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	66

4.5.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	69
4.5.3 Pengujian Kebaikan Model (Model Fit).....	70
4.5.4 Uji Hipotesis.....	71
4.6 Pembahasan.....	74
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Cafe HBR Pasir Pengaraian.....	8
Tabel 1.2 Data Pendapatan Cafe HBR Pasir Pengaraian.....	9
Tabel 1.3 Hasil Prasurvei Penelitian.....	9
Tabel 2.1 Penelitian Relevan.....	35
Tabel 3.1 Identifikasi Variabel Penelitian.....	46
Tabel 3.2 Penilaian Skor Terhadap Jawaban Kuesioner.....	47
Tabel 3.3 Nilai Tingkat Capaian Responden (TCR).....	49
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	58
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Penghasilan Perbulan.....	59
Tabel 4.5 Hasil Pengukuran Validitas.....	60
Tabel 4.6 Hasil Pengukuran Reliabel.....	61
Tabel 4.7 Penilaian Responden terhadap Variabel Harga.....	62
Tabel 4.8 Penilaian Responden terhadap Variabel Fasilitas.....	63
Tabel 4.9 Penilaian Responden terhadap Variabel Keputusan Pembelian...	64
Tabel 4.10 Penilaian Responden terhadap Variabel Kepuasan Konsumen....	65
Tabel 4.11 Nilai <i>Outer Loading</i> pada olah data SEM-PLS.....	67
Tabel 4.12 Nilai AVE pada olah data SEM-PLS.....	68
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas Konstuk.....	69
Tabel 4.14 Hasil Uji <i>R-Square</i>	69
Tabel 4.15 SRMR Model Fit.....	70
Tabel 4.16 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis.....	71

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	37
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Café HBR Pasir Pengaraian.....	55
Gambar 4.2 Diagram jalur disertai nilai loading factor.....	66
Gambar 4.3 Diagram SEM hasil proses bootstrapping.....	71