

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KAFE ANGKRINGAN VAN JAVA GRESIK



Oleh :

MUHAMMAD NIZAM KHOIRUDDIN

NBI : 1211900241

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2023

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA
DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA KAFE ANGKRINGAN VAN JAVA GRESIK**



Oleh :

Muhammad Nizam Khoiruddin

NBI : 1211900241

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA
DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA KAFE ANGKRINGAN VAN JAVA GRESIK**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan guna mendapatkan Gelar Sarjana
Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Oleh :

Muhammad Nizam Khoiruddin

NBI : 1211900241

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2023

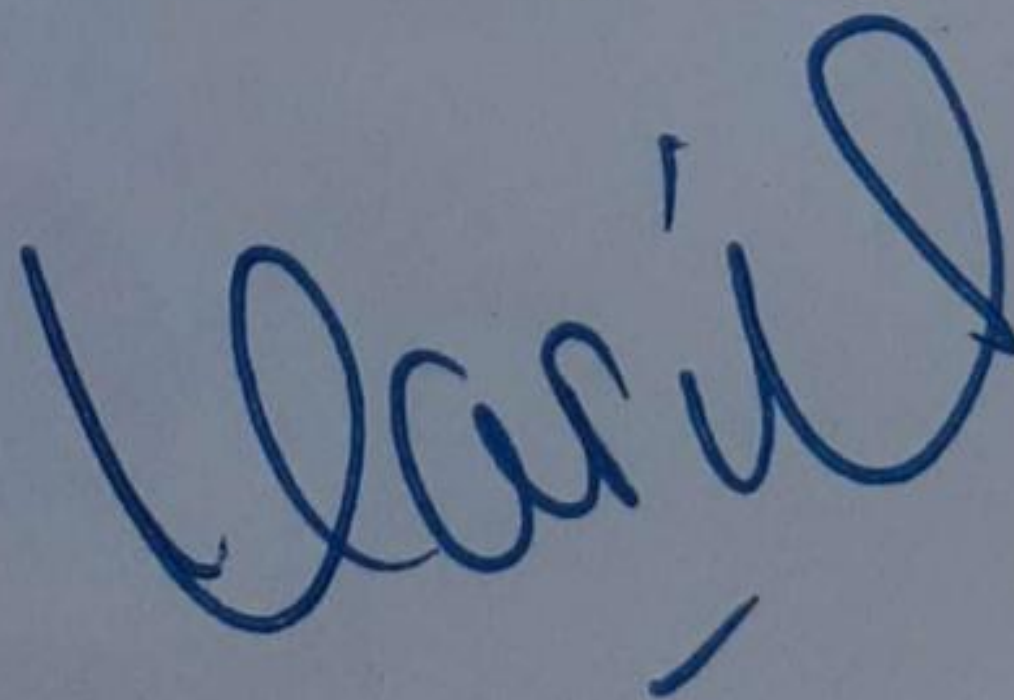
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Lengkap : Muhammad Nizam Khoiruddin
NBI : 1211900241
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada kafe Angkringan Van Java Gresik

Surabaya, 22 Juni 2023

Mengetahui / Menyetujui

Pembimbing,



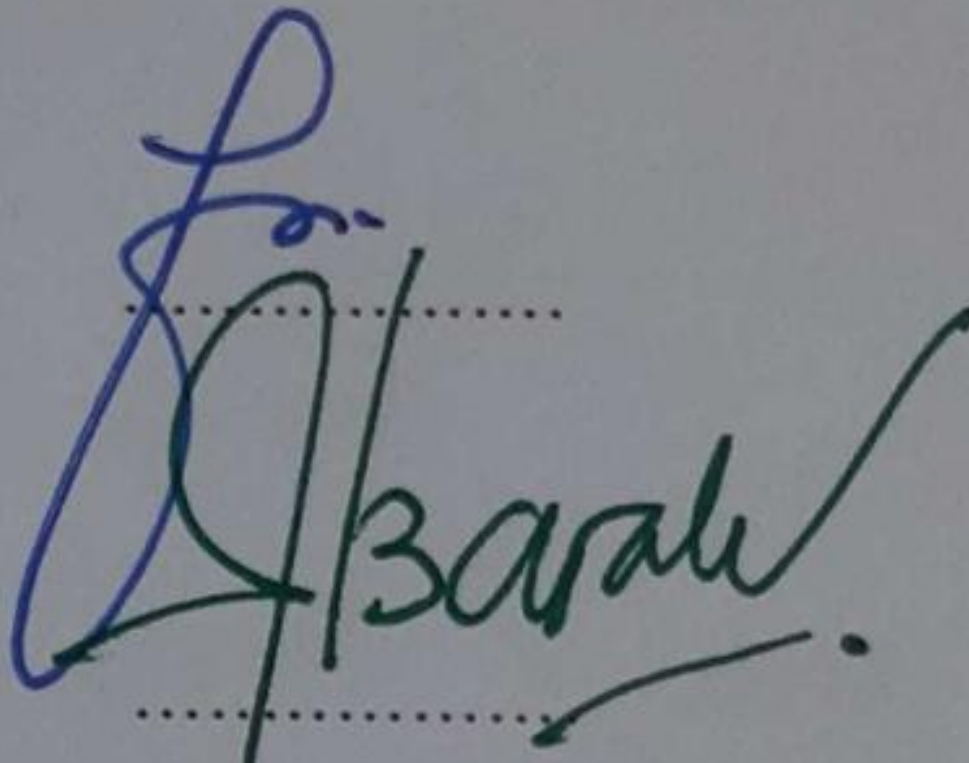
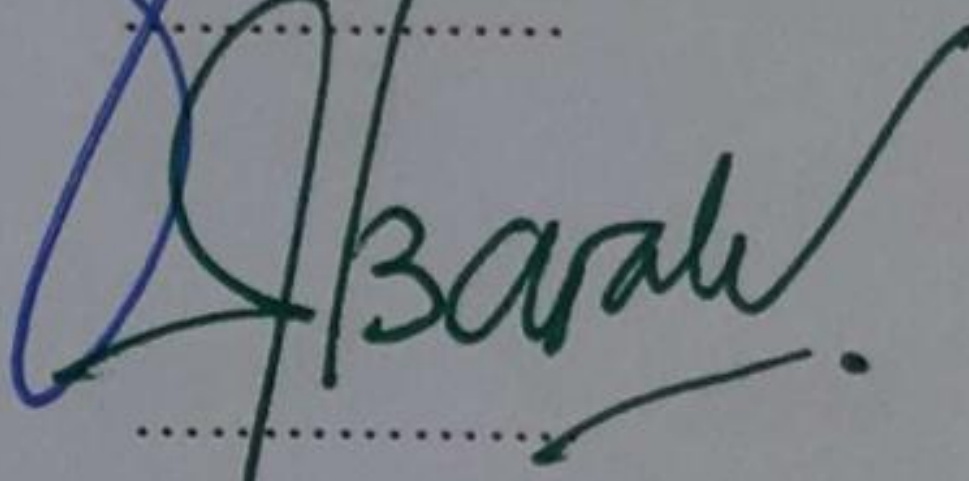
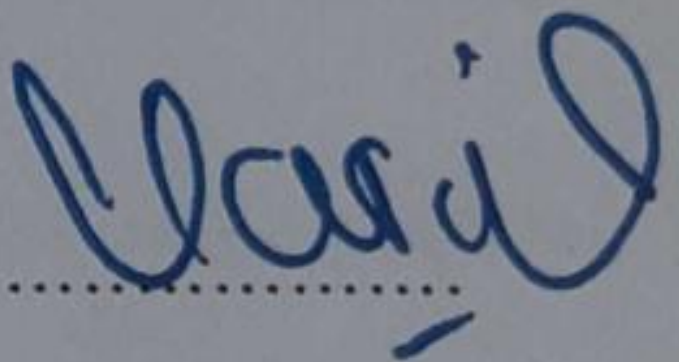
Dra. Ec. Dyah Rini Prihastuti, MM.

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal 04 Juli 2023

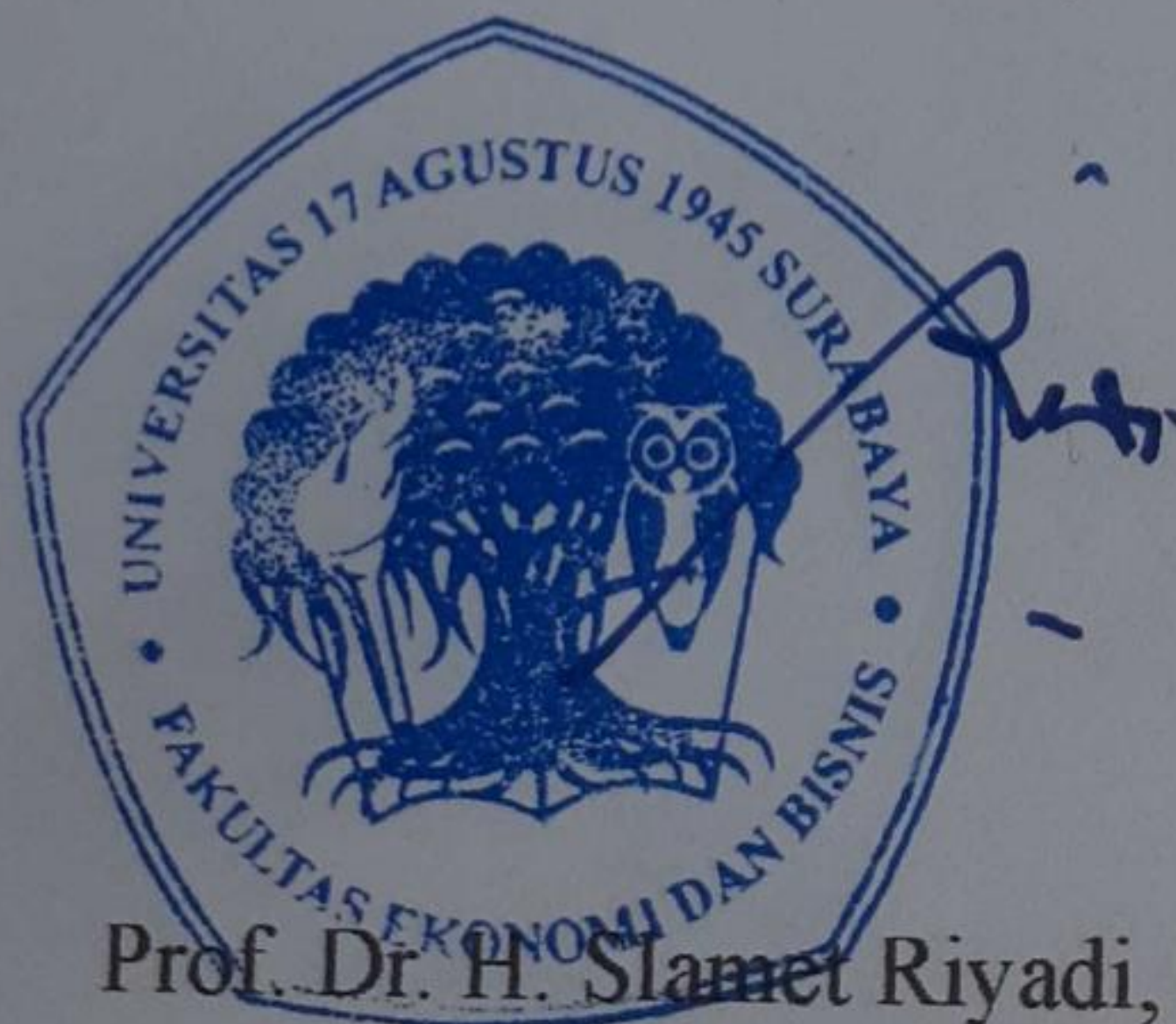
TIM PENGUJI :

1. Dr. Ulfi Pristiana, M.Si. - Ketua
2. Dr. Capt. Fausta Ari Barata, MM - Anggota
3. Dra. EC. Dyah Rini Prihastuti, MM - Anggota


.....

.....

.....

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Dekan,



Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA.

NPP : 20220.93.0319

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap (KTP) : Muhammad Nizam Khoiruddin
2. NBI : 1211900241
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Manajemen
5. NIK (KTP) : 3525012408010002
6. Alamat Rumah (KTP) : Rt. 12, Rw. 05 Mentaras, Dukun, Gresik

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KAFE ANGKRINGAN VAN JAVA GRESIK

Adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadur dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis maupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil Plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Surabaya, 21 Juni 2023



(Muhammad Nizam Khoiruddin)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl. Semolowaru 45 Surabaya

TELP. 031 593 1800 (Ext.311)

Email: perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Nizam Khoiruddin

NBI : 1211900241

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Jenis Karya : Skripsi/ ~~Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/ Praktek*~~

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KAFE ANGKRINGAN VAN JAVA GRESIK”

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal : 21 Juni 2023

Yang Menyatakan,



(Muhammad Nizam Khoiruddin)

*Coret yang tidak perlu

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya diberikan kesempatan untuk melanjutkan Pendidikan Program Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kebanggaan. Saya mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing saya dalam menempuh Pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini. Dalam penulisan skripsi ini, saya banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, ucapan terimakasih saya sampaikan kepada:

1. Ibu Dra.EC.Dyah Rini Prihastuti,MM selaku dosen pembimbing saya yang telah memberikan bimbingan, arahan, ilmu, serta wawasan. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah diberi untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan kritik dan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini
2. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAL selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
3. Bapak Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, Msi, Ak., Ca. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan selama menempuh proses perkuliahan Program Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Dr. Ulfi Pristiana, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah banyak membantu saya serta memberikan kesempatan dan telah mendorong untuk menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
5. Ibu Dr,I,A. Brahma Ratih, M.M selaku dosen wali saya dari semester awal hingga akhir yang telah mengarahkan saya selama menempuh perkuliahan.
6. Seluruh Staff dan Karyawan Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis, yang telah banyak membantu untuk proses administrasi dari awal perkuliahan hingga dilaksanakannya ujian skripsi ini.
7. Pemilik kafe Angkringan van java yang sudah mengizinkan untuk meneliti. Dan seluruh konsumn kafe angkringan van java yang telah mengisi kuisisioner

penelitian saya, dan mendukung agar skripsi saya cepat selesai dengan hasil memuaskan

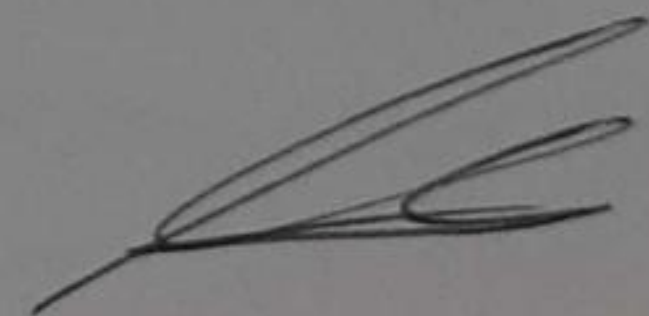
8. Bapak Aunu rofik dan Ibu sumalikhah selaku kedua orang tua saya yang memberikan dukungan, kasih sayang, biaya, fasilitas, serta doa kepada saya dalam proses penyusunan skripsi ini. kakak kandung saya silvi andriyani dan juga Nenek saya mbah romena yang selalu melengkapi dukungan dan doa kepada saya agar dapat menyelesaikan skripsi saya dengan mudah dan lancar.
9. Seluruh teman-teman sekelas Manajemen 2019 dan sahabat saya wahab, riski, gilang, septian, irvin, fiton dan cewek-cewek untag yang selalu memberi semangat dan membantu hingga selesai skripsi.
10. Yang terakhir terima kasih untuk diri saya sendiri karena telah mampu berjuang hingga saat ini. Saat dimana saya mampu menyelesaikan studi hingga meraih gelar Sarjana.

Dengan ini penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena hal tersebut tidak lepas dari kelemahan dan keterbatasan penulis. Penulis berharap agar skripsi ini berguna sebagai tambahan ilmu pengetahuan serta dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan dijadikan implikasi selanjutnya bagi mahasiswa.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi saya dan para pembaca. Terima kasih.

Surabaya, 21 Juni 2023

Penulis



Muhammad Nizam Khoiruddin

RINGKASAN

Kafe Angkringan Van Java merupakan kafe yang bertemakan jawa berdiri pada tanggal 24 maret 2018 tempatnya Jl. Raya Ima'an No.35, Kecamatan Dukun, Kabupaten Gresik. Angkringan Van Java buka mulai hari senin sampai hari minggu selama 24 jam dan sudah membuka 4 cabang. Menu yang disajikan pada kafe Angkringan Van Java ini sangat beragam mulai dari berbagai macam jenis minuman, makanan dan snack. Menu yang menjadi favorit para konsumen di kafe Angkringan Van Java adalah minuman kopi kasar khas gresik dan makanan ayam geprek yang memiliki sambal dengan cita rasa khas tertentu.

Begitu pentingnya peran manajemen pemasaran dalam suatu perusahaan yang mana sebagai ujung tombak suatu usaha. Di zaman pertumbuhan ilmu dan teknologi yang pesat ini sangat dibutuhkan metode atau strategi pemasaran yang sesuai dengan target yang menjadi sasaran. Dengan adanya manajemen pemasaran yang berperan sesuai dengan fungsinya akan mampu membawa perusahaan ke tujuan yang di harapkan. Karena maju atau tidaknya sebuah perusahaan tergantung dari efektif dan efisien strategi pemasaran yang digunakan perusahaan.

Dalam penelitian ini dihasilkan uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Persepsi harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan signifikansi $0,018 < 0,05$. Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan signifikansi $0,027 < 0,05$. Data hasil Uji f diperoleh nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa variabel bebas kualitas pelayanan (X1), persepsi harga (X2), fasilitas (X3) memiliki pengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel terikat kepuasan konsumen.

Penelitian ini diharapkan mampu dijadikan sebagai bahan rujukan dan penunjang dasar dalam pengambilan keputusan untuk Kafe Angkringan Van Java, yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan (X1), Persepsi Harga (X2), Fasilitas (X3). Selain itu penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan dan wawasan baru mengenai Kualitas Pelayanan (X1), Persepsi Harga (X2), Fasilitas (X3) pada Kafe Angkringan Van Java Gresik.

SUMMARY

Angkringan Van Java Cafe is a Javanese-themed cafe that was established on March 24, 2018, at Jl. Raya Ima'an No.35, Shaman District, Gresik Regency. Angkringan Van Java is open from Monday to Sunday for 24 hours and has opened 4 branches. The menu served at the Angkringan Van Java cafe is very diverse, starting from various types of drinks, food and snacks. The menus that are the favorite of consumers at the Angkringan Van Java cafe are Gresik's typical coarse coffee drinks and geprek chicken dishes which have chili sauce with a certain distinctive taste.

So important is the role of marketing management in a company which is the spearhead of a business. In this era of rapid science and technology growth, a marketing method or strategy is urgently needed that is in accordance with the target being targeted. With marketing management that plays a role in accordance with its function, it will be able to bring the company to the expected goals. Because the progress or failure of a company depends on the effective and efficient marketing strategy used by the company.

In this study, the t test showed that the service quality variable had a significant effect on customer satisfaction, with a significance of $0.000 < 0.05$. Perceived price has a significant effect on consumer satisfaction with a significance of $0.018 < 0.05$. facilities have a significant effect on customer satisfaction with a significance of $0.027 < 0.05$. Data from the f test obtained a significance value of $0.000 < 0.05$ so that it can be concluded that the independent variables of service quality (X1), price perceptions (X2), facilities (X3) have a significant effect simultaneously on the dependent variable of customer satisfaction.

It is hoped that this research can be used as reference material and basic support in making decisions for Angkringan Van Java Cafes, related to Service Quality (X1), Perceived Price (X2), Facilities (X3). In addition, this research is expected to be able to provide new knowledge and insights regarding Service Quality (X1), Perceived Price (X2), Facilities (X3) at the Angkringan Van Java Gresik Cafe.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang ada di kafe angkringan van java dengan menggunakan teknik sampling yaitu yaitu *non probability sampling* sebanyak 100 sampel berdasarkan kriteria yang ditentukan. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Fasilitas sebagai variabel independen, Kepuasan Konsumen sebagai variabel dependen. Data penelitian ini dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda dan Uji F dengan menggunakan alat analisis SPSS Versi 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, 2) Persepsi harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, 3) Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, 4) Kualitas pelayanan, persepsi harga dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian secara keseluruhan memberikan implikasi pemilik kafe angkringan van java untuk melakukan evaluasi atau perencanaan untuk bisa memaksimalkan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan yang tinggi dengan persepsi harga yang sesuai dan fasilitas yang lengkap akan membuat konsumen merasa senang, nyaman dan bisa bersantai sambil menikmati produk yang ditawarkan, sehingga terciptanya kepuasan konsumen yang membuat berkeinginan lagi untuk datang kembali.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Fasilitas, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the effect of Service Quality, Perceived Price and Facilities on Consumer Satisfaction. This research uses quantitative methods. The population used in this study were all consumers in the Angkringan van Java cafe using a sampling technique, namely non probability sampling of 100 samples based on the specified criteria. The variables examined in this study are Service Quality, Perceived Price and Facilities as independent variables, Consumer Satisfaction as the dependent variable. The research data were analyzed using multiple linear regression analysis and the F test using the SPSS Version 26 analysis tool.

The results showed that 1) Service quality has a significant effect on customer satisfaction, 2) Price perceptions have a significant effect on customer satisfaction, 3) Facilities have a significant effect on customer satisfaction, 4) Service quality, price perceptions and facilities together have a significant effect on customer satisfaction consumer. The results of the study as a whole provide implications for the owner of the Angkringan Van Java cafe to evaluate or plan to be able to maximize customer satisfaction. High service quality with the perception of appropriate prices and complete facilities will make consumers feel happy, comfortable and able to relax while enjoying the products offered, so as to create customer satisfaction that makes them want to come back again.

Keywords: *Service Quality, Perceived Price, Facilities, Satisfaction Consumer*

DAFTAR ISI

COVER LUAR.....	i
COVER DALAM.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT.....	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
RINGKASAN.....	ix
<i>SUMMARY</i>	x
ABSTRAK.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Praktis.....	4
1.4.2 Manfaat Akademis.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	5
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	5
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	5
2.1.3 Persepsi Harga.....	8

2.1.4 Fasilitas.....	10
2.1.5 Kepuasan Konsumen.....	11
2.2 Penelitian Terdahulu.....	12
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	15
2.3.1 Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.....	15
2.3.2 Hubungan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen.....	15
2.3.3 Hubungan fasilitas terhadap kepuasan konsumen.....	15
2.3.4 Hubungan kualitas pelayanan, persepsi harga dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen.....	16
2.3.5 Kerangka Konseptual.....	16
2.4 Hipotesis.....	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	17
3.1 Desain Penelitian.....	17
3.2 Lokasi dan Waktu.....	17
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	17
3.2.2 Waktu Penelitian.....	17
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	17
3.3.1 Jenis Data.....	17
3.3.2 Sumber Data.....	17
3.4 Populasi dan Sampel.....	18
3.4.1 Populasi.....	18
3.4.2 Sampel.....	18
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.6 Definisi variabel dan Definisi Operasional.....	20
3.6.1 Definisi Variabel independent.....	20
3.6.2 Definisi Variabel Dependen.....	20
3.6.3 Definisi Operasional Variabel.....	21
3.7 Proses Pengolahan Data.....	22
3.8 Metode Analisis Data.....	22
3.8.1 Uji Validitas.....	23

3.8.2 Uji Reliabilitas.....	23
3.9 Uji Asumsi Klasik.....	23
3.9.1 Uji Normalitas.....	23
3.9.2 Uji Multikoloniaritas.....	23
3.9.3 Uji Heteroskedastisitas.....	24
3.10 Teknik Pengujian Hipotesis.....	24
3.10.1 Uji F.....	24
3.10.2 Uji t.....	24
3.11 Analisis Data.....	25
3.11.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	25
3.11.2 Koefisien Determinasi (R^2).....	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	27
4.1 Gambaran Umum dan Objek Penelitian.....	27
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	28
4.3 Deskripsi Jawaban Responden.....	29
4.3.1 Kualitas Pelayanan (X1).....	30
4.3.2 Persepsi Harga (X2).....	30
4.3.3 Fasilitas (X3).....	31
4.3.4 Kepuasan Konsumen (Y).....	32
4.4 Hasil Analisis Data.....	33
4.4.1 Uji Instrumen Penelitian.....	33
4.4.2 Uji Asumsi Klasik.....	35
4.4.3 Uji F.....	36
4.4.4 Uji t.....	37
4.4.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	39
4.4.6 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	40
4.4 Pembahasan.....	41
4.4.1 Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Kafe Angkringan Van Java Gresik.....	41

4.4.2 Persepsi Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Kafe Angkringan Van Java Gresik	42
4.4.3 Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada kafe Angkringan Van Java Gresik.....	43
4.4.4 Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Fasilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Kafe Angkringan Van Java Gresik.....	44
4.5 Implikasi Penelitian.....	45
4.5.1 Implikasi Praktis.....	45
4.5.2 Implikasi Akademis.....	45
4.6 Keterbatasan Penelitian.....	46
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	47
5.1 Simpulan.....	47
5.2 Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA.....	49
LAMPIRAN.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	16
Gambar 4.1 Angkringan Van Java.....	28
Gambar 4.2 Grafik Plot Heteroskedastisitas.....	36

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	28
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	29
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan.....	29
Tabel 4.4 Tanggapan dan penilaian responden tentang Kualitas Pelayanan (X1)....	30
Tabel 4.5 Tanggapan dan penilaian responden tentang Persepsi Harga (X2).....	30
Tabel 4.6 Tanggapan dan penilaian responden tentang Fasilitas (X3).....	31
Tabel 4.7 Tanggapan dan penilaian responden tentang Kepuasan Konsumen (Y)..	32
Tabel 4.8 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	33
Tabel 4.9 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	34
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas.....	35
Tabel 4.11 Uji Multikolinieritas.....	35
Tabel 4.12 Uji F.....	37
Tabel 4.13 Hasil Analisis Uji Koefisien Parsial (Uji t).....	38
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Berganda.....	39
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 KUISIONER.....	53
Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden.....	56
Lampiran 3 Data Karakteristik Responden.....	62
Lampiran 4 Deskripsi Jawaban Responden.....	63
Lampiran 5 Hasil Out Put SPSS 26 :.....	64
Lampiran 6 Lokasi Objek Penelitian.....	70
Lampiran 7 t Tabel.....	71
Lampiran 8 F Tabel.....	72
Lampiran 9 Logo Kafe Angkringan Van Java Gresik.....	75