

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN**

(studi pada Kedai Kopi Rotary Malang)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi

Persyaratan Dalam

Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi)*



GIUSTOMMY PRIMA SAKTI YOHANARY

K.2016.1.33781

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

MALANGKUÇEWARA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

MALANG 2019

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN

Oleh :

GIUSTOMMY PRIMA SAKTI YOHANARY

K2016.1.33781

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal :
02 September 2020 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,


Dosen Pembimbing

ttd

Drs. ZAINUL ARIFIN, MM

Mengetahui,

Ketua STIE Malangkuçeçwara


Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D.
NIK 202.710.182

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 15 Agustus 2020



Mahasiswa

td

NPK.12016.1.33781

SURAT KETERANGAN RISET



ROTARY COFFE KOTA MALANG

Jalan Ikan Tombro Mojolangu, Kec. Lowokwaru, Jawa Timur
Kodepos : 65142
No.telp: 0812-4974-3551

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Nomor.01.001/RTY/7/2020

yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Stanly Martin Limena
Jabatan : Owner kedai kopi Rotary
Alamat : Jl Ikan Tombro Malang

Dengan ini menerangkan bahwa Mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Giustommy Prima Sakti Y.
NPK : K.2016.1.33781
Program Studi : Manajemen
Alamat : Jl Simpang Candi Panggung no: 59A Malang
Sekolah/Univ. : (STIE) MALANGKUÇEÇWARA/ ABM

Telah selesai melakukan penelitian di Kedai Kopi Rotary Malang, Kecamatan Mojolangu, Kelurahan Lowokwaru selama 5 (Lima) hari, terhitung mulai tanggal 13 Juli s/d 18 Juli 2020 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan Skripsi/Tesis/Disertasi/ Penelitian yang berjudul : **"ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KEDAI KOPI ROTARY MALANG"**.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sepenuhnya.

Malang, 15 Agustus 2020

Stanly Martin Limena

Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ketua STIE Malangkuçeçwara Bapak Drs. Bunyamin, MM., Ph.D
2. Ketua Program Studi Manajemen Dra. Lindananty, M.M.
3. Dosen Pembimbing Drs. Zainul Arifin, MM
4. Kedai kopi Rotary Malang

Rekan – rekan penulis dan semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan untuk ikut berperan serta dalam memperlancar penelitian dan penulisan skripsi ini. Sujud dan terima kasih yang dalam penulis sampaikan kepada ayah bunda tercinta, atas dorongan yang kuat serta kebijaksanaan dan doa yang tiada putus-putusnya dipanjatkan kehadiran Tuhan YME sehingga penulis bisa menyelesaikan studi. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada keluarga tercinta Ibu, Bapak, Adik-adik yang telah banyak memberikan semangat serta dukungan yang tiada hentinya berupa mental maupun financial sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan sangat baik. Terimakasih kepada sahabat-sahabat ku Dista Ari R, Ferico Eki S, Ika Puji R, Ahmad Ihsan, Desy Ambarwati, Michael Nababan, Lucia Ima Maya Dewi yang telah memberikan semangat dan dukungan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan lancar. Terima kasih juga untuk teman-teman sebimbangan Riza, Satya Reddy, Larosa Dea yang telah berjuang bersama serta memberikan dukungan kepada penulis.

Malang, Agustus 2020

Penulis,

Giustommy Prima Sakti

ABSTRAK

Perkembangan zaman dan meningkatnya taraf kehidupan masyarakat sekarang ini mempengaruhi pola konsumsi dan cara mereka dalam memenuhi kebutuhan. Dampak ini mempengaruhi perkembangan dalam bisnis Coffe shop sehingga konsumen saat ini dihadapkan dengan berbagai alternatif dalam memilih Coffe shop yang sesuai dengan minat dan kebutuhannya. Konsumen tidak sekedar membeli produk namun sekaligus membeli layanan yang diberikan oleh Coffe shop tersebut. pelayanan yang sopan, ramah dan perhatian akan menambah kepuasan konsumen. Strategi harga yang tepat, kualitas produk bermutu tinggi, dan kualitas pelayanan yang baik menjadikan kedai kopi yang sukses di bidang minuman. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen yang datang ke kedai kopi Rotary Malang. Sample dari penelitian ini sebanyak 100 orang. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan Kualitas produk, Kualitas pelayanan dan Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen kedai kopi Rotary Malang. Dan dalam penelitian ini Harga memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

The current development of the times and the increase in the standard of living of people today affect their consumption patterns and ways of meeting needs. This impact affects developments in the Coffee Shop business so consumers today are faced with various alternatives in choosing the Coffee Shop that suits their interests and needs. Consumers do not just buy products but also buy the services provided by the Coffee Shop. Polite, friendly and considerate service will increase customer satisfaction. The right pricing strategy, high quality product quality, and good service quality make this coffee shop a successful coffee shop. The purpose of this study was to analyze the effect of product quality, service quality, and price on customer satisfaction. The analysis technique used is multiple regression analysis. The sample used in this study is consumers who come to the Malang Rotary coffee shop. The sample from this study was 100 people. Based on the results of the study showed that product quality, service quality and price had a positive and significant effect on consumer satisfaction at the Rotary Malang coffee shop. And in this study price has a great influence on customer satisfaction.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Price, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat-MU penulis dapat menyajikan skripsi yang berjudul :

Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan konsumen kedai kopi Rotary Malang .

Di dalam tulisan ini, disajikan pokok-pokok bahasan yang meliputi :

1. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen
3. Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen
4. Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen secara bersama-sama.

Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang penulis miliki, meskipun telah mengerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi penulis menyadari masih banyak kekurangtepatan dalam penyajian tulisan di skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang penelitian selanjutnya.

Malang, Agustus 2020

Penulis,

Giustommy Prima Sakti

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan Orisinalitas	iii
Surat Keterangan Riset.....	iv
Lembar Riwayat Hidup	v
Ucapan Terimakasih.....	vi
Abstrak	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar.....	vix
Daftar Lampiran	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penulisan.....	4
1.4 Manfaat Penulisan (<i>Teoretis dan Praktis</i>).....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Tinjauan Teori.....	6

2.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	6
2.1.2 Aspek-Aspek Kepuasan Konsumen.....	8
2.1.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	11
2.1.4 Ciri-Ciri Konsumen Yang Puas	12
2.1.5 Ciri-Ciri Konsumen Yang Tidak Puas	12
2.1.6 Strategi Kepuasan Konsumen	13
2.1.7 Kualitas Produk.....	13
2.1.8 Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.9 Harga.....	16
2.1.10 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	18
2.1.11 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	19
2.1.12 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	19
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	21
2.3 Model Konseptual Penelitian	23
2.4 Pengembangan Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian.....	25
3.1.1 Objek Penelitian	25
3.2 Populasi dan Sampel	25
3.2.1 Tempat dan Waktu Penelitian	31
3.3 Variabel Operasionalisasi dan Pengukuran.....	27
3.4 Metode Pengumpulan Data	29
3.4.1 Instrumen Penelitian.....	29
3.4.2 Uji Coba Instrumen	31
3.4.3 Uji Validitas	31
3.4.4 Uji Realibilitas.....	33
3.5 Metode Analisis.....	34
3.5.1 Uji Asumsi Klasik	35

3.5.2 Analisis Regresi Berganda	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Gambaran Umum Obyek	39
4.2 Analisis Deskriptif	40
4.3 Pengujian Asumsi Model	46
4.3.1 Uji Normalitas	46
4.3.2 Uji Heterokedastisitas	48
4.3.3 Uji Multikolinieritas	48
4.3.4 Uji Linieritas	49
4.3.4 Analisis Linier Berganda	50
4.4 Pengujian Model dan Hipotesis	51
4.4.1 Uji Simultan (Uji F)	51
4.4.2 Koefisien Determinasi.....	52
4.4.3 Uji Parsial (Uji t).....	53
4.5 Pembahasan.....	54
BAB V PENUTUP	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Kontribusi Penelitian.....	62
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	62
5.4 Saran-saran.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 3.4.1 Instrumen Penelitian	21
Tabel 3.4.4 Hasil Uji Reliabilitas	34
Tabel 4.1 Hasil Karakteristik Demografi Responden	39
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 4.2 Deskripsi Kualitas Produk	42
Tabel 4.2 Deskripsi Kualitas Pelayanan.....	43
Tabel 4.2 Deskripsi Harga.....	44
Tabel 4.2 Deskripsi Kepuasan Pelanggan	45
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas	47
Tabel 4.3.3 Hasil Uji Multikolinieritas	49
Tabel 4.3.4 Hasil Uji Linieritas.....	49
Tabel 4.3.4 Hasil Regresi Linier Berganda	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	8
Gambar 3.4.4 Rumus Uji Reabilitas.	33
Gambar 4.3.1 Grafik Uji Normalitas.....	46
Gambar 4.3.2 Uji Heterokedastisitas dengan Scater Plot	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Data Penelitian.....	68
Lampiran 2. Deskriptif Statistik.....	84
Lampiran 3. Lampiran Validitas dan Reliabilitas.	86
Lampiran 4. Uji Asumsi Klasik	91
Lampiran 4. Uji Multikolinieritas	93
Lampiran 5. Uji Heteroskedastisitas	93
Lampiran 6. Uji Linieritas	94
Lampiran 7. Lampiran Regresi Linier Berganda	95
Lampiran 8. Kartu Bimbingan	97

