

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA  
TOKO KOPI TUKU CIPETE RAYA**

**SKRIPSI**

**Program Studi: Manajemen**



**Disusun oleh:**

**Nama : Imam Rafli Hidayat**

**Nim : 041601503125074**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**JAKARTA**

**2023**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA  
TOKO KOPI TUKU CIPETE RAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
SARJANA MANAJEMEN**

**Program Studi Manajemen - Strata 1**



**Disusun oleh:**

**Nama : Imam Rafli Hidayat**

**Nim : 041601503125074**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**JAKARTA**

**2023**

***THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, PRICE, SERVICE  
QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT TUKU CIPETE  
RAYA COFFEE SHOP***

***THESIS***

***Study Program: Management***



***Arranged By:***

***Nama : Imam Rafli Hidayat***

***Nim : 041601503125074***

***FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS  
SATYA NEGARA INDONESIA UNIVERSITY***

***JAKARTA***

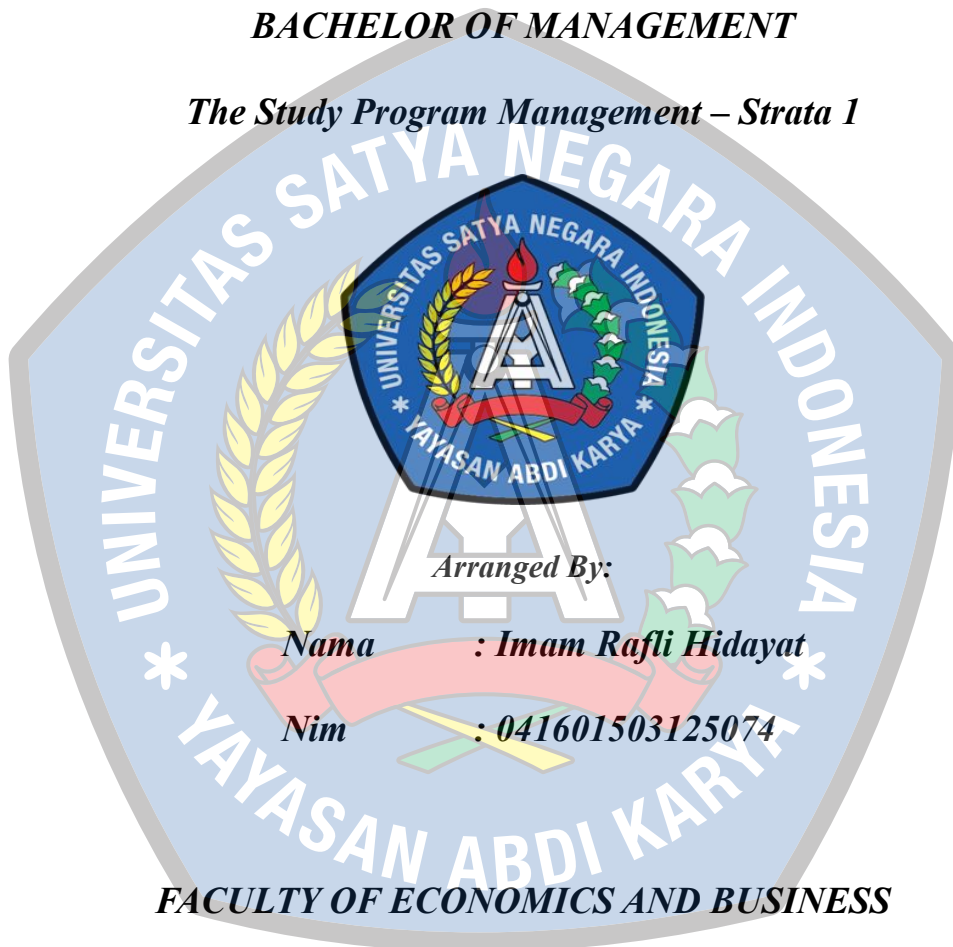
***2023***

***THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, PRICE, SERVICE  
QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT TUKU CIPETE  
RAYA COFFEE SHOP***

***Presented As One Of The Conduction For Obtaining A Degree***

***BACHELOR OF MANAGEMENT***

***The Study Program Management – Strata 1***



***Arranged By:***

***Nama : Imam Rafli Hidayat***

***Nim : 041601503125074***

***FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS***

***SATYA NEGARA INDONESIA UNIVERSITY***

***JAKARTA***

***2023***

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Imam Rafli Hidayat

NIM : 041601503125074

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni dari hasil karya sendiri dan seluruh isi skripsi menjadi tanggung jawab saya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebenarnya.

Jakarta, 9 Agustus 2023



(Imam Rafli Hidayat)  
041601503125074

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Imam Rafli Hidayat

NIM : 041601503125074

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA,  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA TOKO KOPI TUKU CIPETE RAYA

Tanggal Ujian : 9 Agustus 2023

Jakarta, 9 Agustus 2023

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

(Agus Wahyono SE., M.M)

(Dr. Yosi Stefhani SE., M.M)

Dekan

Ketua Jurusan

(GL. Hery Prasetya, SE., M.M.,  
CPHCEP., CPMP., CODP., CBOA.,  
CLMA)

(Agus Wahyono SE., M.M)

## LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, KUALITAS PELAYANAN

TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO KOPI TUKU

CIPETE RAYA

OLEH:

Nama : Imam Rafli Hidayat

Nim : 041601503125074

Telah dipertahankan didepan Penguji pada tanggal 9 Agustus 2023 dan dinyatakan

telah memenuhi syarat untuk diterima

Ketua Penguji/Pembimbing I


(Agus Wahyono SE., M.M)

Dosen Penguji 1



(Lucy Nancy S.E., M.M)

Dosen Penguji 2



(Dr. Edi Siregar, S.Pd., S.Mn., M.M)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, penulis panjatkan atas segala nikmat yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO KOPI TUKU CIPETE RAYA”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Satya Negara Indonesia (USNI).

Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak yang bersangkutan sehingga skripsi ini dapat selesai. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Sihar P.H Sitorus B.S.B.A., M.BA selaku Rektor Universitas Satya Negara Indonesia.
2. Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Satya Negara Indonesia. Bapak GL. Hery Prasetya, S.E., M.M., CPHCEP., CPMP., CODP., CBOA., CLMA.
3. Ketua Jurusan Manajemen Universitas Satya Negara Indonesia. Bapak Agus Wahyono SE., M.M.
4. Bapak Agus Wahyono SE., M.M, selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak sekali membantu untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi.



5. Dr. Yosi Stefhani SE., M.M, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan saran dalam penyusunan skripsi.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi & Bisnis Jurusan Manajemen yang telah memberikan pelajaran selama studi sebagai bekal ilmu yang bermanfaat.
7. Teristimewa kepada kedua orang tua tercinta Bapak Acep Hidayat dan Ibu Sri Haryanti S.Pd., yang sudah mendidik dan membesarkan penulis sehingga bisa berada sampai titik ini, terima kasih telah memberikan materil, dukungan, semangat, kasih sayang serta perhatian kepada penulis. Tanpa cinta dan kasih dari kedua orang tua mungkin skripsi ini tidak dapat diselesaikan.
8. Kepada orang terkasih dan tersayang Safinatun Naja S.Pd., terima kasih banyak penulis ucapkan karena telah banyak membantu dari awal sampai akhir sehingga skripsi ini dapat selesai. Ketika penulis merasa jenuh dia selalu menyemangati penulis.
9. Kepada Kakak Eka Sophia Fitri S.H. dan Adik Syifa Laila Rahmania. Terima kasih selalu menyemangati penulis.
10. Teman seperjuangan skripsi yang sama-sama membantu hingga skripsi ini dapat selesai.
11. Teman-Teman Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis yang sudah berjuang bersama dan membantu selama di bangku perkuliahan.
12. Seluruh teman-teman bermain, teman-teman SMA, teman-teman kuliah yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu namanya. Telah membantu saya semasa kuliah.

Meskipun telah dilakukan secara maksimal, namun penulis tetap menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Untuk itu, penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran guna penyempurnaan penulisan yang dilakukan di masa yang akan datang. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pengembangan ilmu lainnya.

Jakarta, 9 Agustus 2023



(Imam Rafli Hidayat)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada toko kopi tuku cipete raya. Desain penelitian ini adalah kausal kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen toko kopi tuku cipete raya yang telah berkunjung lebih dari 2 kali dan sampel penelitian berjumlah 73 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Nonprobability Sampling*, dan penentuan sampel berdasarkan *Accidental Sampling*. Metode analisis data menggunakan uji kelayakan instrumen, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Produk ( $X_1$ ), Harga ( $X_2$ ), dan Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ), secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ). Secara parsial Kualitas Produk ( $X_1$ ) Harga ( $X_2$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ).

**Kata kunci: Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.**



## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of product quality, price, and service quality on customer satisfaction at toko cipete raya coffee shop. This research design is quantitative causal. The population in this study were all consumers of toko cipete raya coffee shop who had visited more than 2 times and the research sample amounted to 73 respondents. The sampling technique used is Nonprobability Sampling, and sample determination based on Accidental Sampling. The data analysis method uses instrument feasibility test, classical assumption test, and hypothesis testing. The results showed that Product Quality (X1), Price (X2), and Service Quality (X3) simultaneously had a significant effect on Customer Satisfaction (Y). Partially Product Quality (X1) Price (X2), Service Quality (X3) partially significant effect on Customer Satisfaction (Y).*

**Keywords: Product Quality, Price, Service Quality and Customer Satisfaction.**



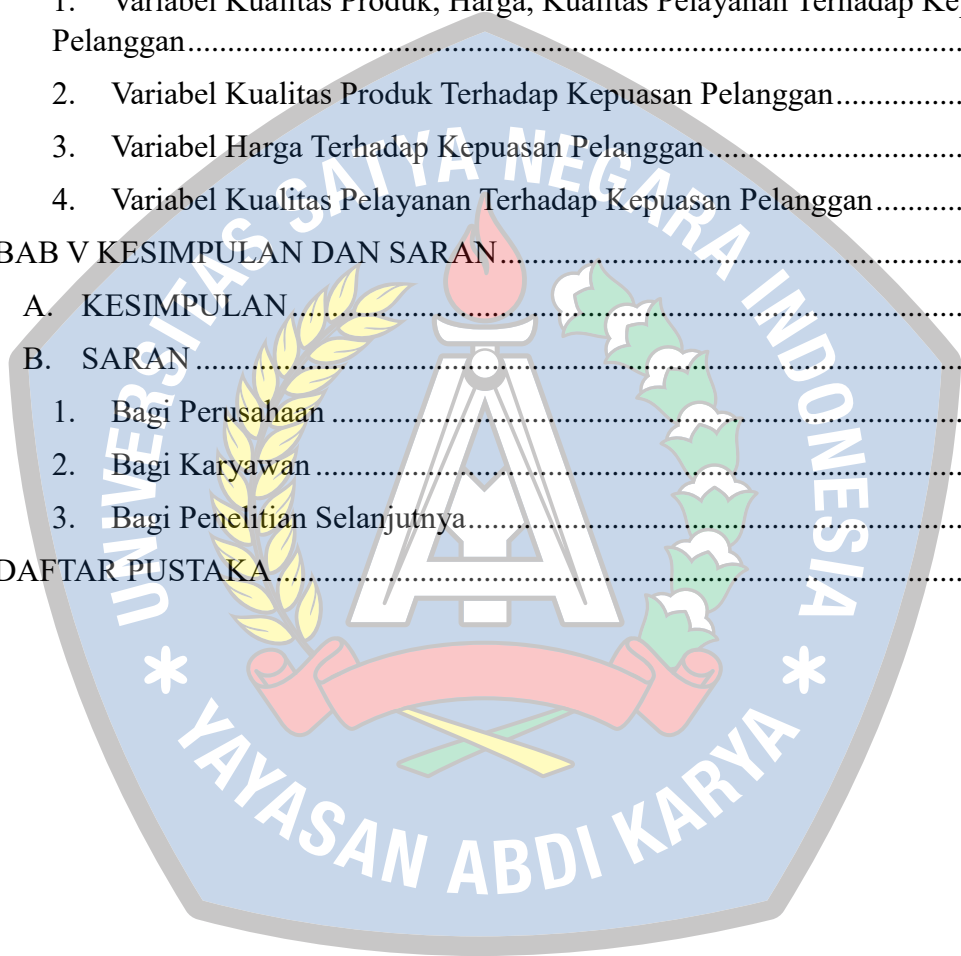
## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
1. Tujuan Penelitian.....	8
2. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Kepuasan Pelanggan .....	10
1. Pengertian Kepuasan .....	10
2. Pengertian Pelanggan .....	10
3. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	11
4. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	12
5. Strategi Kepuasan Pelanggan .....	13
6. Dimensi dan Indikator Kepuasan Pelanggan.....	17
B. Kualitas Produk.....	18
1. Pengertian Kualitas.....	18
2. Pengertian Produk .....	19
3. Pengertian Kualitas Produk .....	19
4. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk .....	21
5. Strategi Kualitas Produk.....	21
6. Dimensi dan Indikator Kualitas Produk .....	23

C. Teori Harga.....	24
1. Pengertian Harga .....	24
2. Tujuan Penetapan Harga.....	25
3. Fungsi Harga .....	27
4. Faktor Yang Mempengaruhi Harga .....	27
5. Dimensi dan Indikator Harga .....	33
D. Kualitas Pelayanan .....	27
1. Pengertian Kualitas.....	27
2. Pengertian Pelayanan .....	28
3. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	29
4. Strategi Kualitas Pelayanan .....	29
5. Tujuan Kualitas Pelayanan .....	30
6. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan .....	30
E. Review Penelitian Terdahulu .....	34
F. Hubungan Variabel.....	35
1. Variabel Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	35
2. Variabel Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	36
3. Variabel Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	36
4. Variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	37
G. Hipotesis Penelitian.....	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	40
A. Latar Belakang Perusahaan .....	40
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	41
C. Desain Penelitian.....	41
D. Hipotesis Penelitian.....	42
E. Variabel dan Skala Pengukuran.....	43
1. Variabel Terikat ( <i>Dependent</i> ).....	43
2. Variabel Bebas ( <i>Independent</i> ).....	44
3. Skala Pengukuran .....	46
F. Definisi Variabel.....	47
G. Metode Pengumpulan Data .....	49

1.	Studi Kepustakaan .....	49
2.	Kuesioner .....	49
3.	Wawancara .....	49
H.	Jenis Data .....	50
1.	Data Primer .....	50
2.	Data Sekunder .....	50
I.	Populasi dan Sampel .....	51
1.	Populasi .....	51
2.	Sampel .....	51
J.	Motode Analisis Data .....	53
1.	Statistik Deskriptif .....	53
2.	Uji Instrumen Penelitian .....	53
K.	Uji Asumsi Klasik .....	59
1.	Uji Normalitas Residual .....	59
2.	Uji Multikolinearitas .....	59
3.	Uji Heteroskedastisitas .....	60
4.	Uji Autokorelasi .....	60
L.	Uji Hipotesis .....	61
1.	Uji Regresi Linear Berganda .....	61
2.	Uji F (Uji Simultan) .....	61
3.	Uji t (Uji Parsial) .....	62
4.	Uji R <sup>2</sup> (Koefisien Determinasi) .....	63
BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN .....		64
A.	Analisis Hasil .....	64
1.	Hasil Peyebaran Kuesioner .....	64
2.	Profile Responden .....	64
B.	Analisis Statistik Deskriptif .....	68
C.	Uji Asumsi Klasik .....	70
1.	Uji Normalitas .....	70
2.	Uji Multikolinieritas .....	72
3.	Uji Heteroskedastisitas .....	73
4.	Uji Autokorelasi .....	74

D. Uji Hipotesis .....	75
1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	75
2. Uji F (Uji Simultan) .....	77
3. Uji t (Uji Parsial) .....	78
4. Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	80
E. Pembahasan.....	80
1. Variabel Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	80
2. Variabel Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	81
3. Variabel Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	82
4. Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	85
A. KESIMPULAN .....	85
B. SARAN .....	85
1. Bagi Perusahaan .....	85
2. Bagi Karyawan .....	87
3. Bagi Penelitian Selanjutnya.....	87
DAFTAR PUSTAKA .....	88





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Produksi Kopi Nasional.....	1
Gambar 1.2 Pendapatan Penjualan Periode Oktober 2022-Maret 2023.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	38
Gambar 4.1 Hasil P-P Plot Kepuasan Pelanggan.....	71
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	74



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pra Survey Kualitas Produk Toko Kopi Tuku Cipete Raya.....	4
Tabel 1.2 Pra Survey Harga Toko Kopi Tuku Cipete Raya.....	5
Tabel 1.3 Pra Survey Kualitas Pelayanan Toko Kopi Tuku Cipete Raya.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	34
Tabel 3.1 Pengukuran Skala Likert .....	47
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	47
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan .....	54
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	55
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Harga.....	56
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	57
Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas .....	58
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran Kuesioner.....	64
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden.....	65
Tabel 4.3 Usia Responden.....	65
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden.....	66
Tabel 4.5 Wilayah Tempat Tinggal Responden.....	66
Tabel 4.6 Penghasilan Perbulan Responden.....	67
Tabel 4.7 Prefrensi berkunjung Responden.....	67
Tabel 4.8 Analisis Statistik Deskriptif.....	68
Tabel 4.9 Uji Normalitas .....	71
Tabel 4.10 Uji Multikolinieritas .....	73
Tabel 4.11 Uji Autokorelasi.....	75
Tabel 4.12 Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	76
Tabel 4.13 Uji F (Uji Simultan).....	77
Tabel 4.14 Uji t (Uji Parsial) .....	79
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	80

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Kuesioner .....	93
Lampiran 2 Tabulasi Data Kuesioner .....	99

