

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA,
DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus pada Kafe Balai Kopmil Bekasi Utara)**

SKRIPSI

**ALDI MUWAHDI
21160000240**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA,
DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus pada Kafe Balai Kopmil Bekasi Utara)**

SKRIPSI

**ALDI MUWAHDI
2116000240**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus pada Kafe Balai Kopmil Bekasi Utara)

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 25 Februari 2021



ALDI MUWAHDI
NPM 21160000240

PERSETUJUAN PEMBIMBING

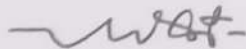
Karya ilmiah dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus pada Kafe Balai Kopmil Bekasi Utara)

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Karya Ilmiah ini ditulis dibawah bimbingan Doddi Prastuti dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai karya ilmiah pada Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 25 Februari 2021

Pembimbing



Doddi Prastuti, SE, MBA

Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Muhammad Kamaditya BBA., M.Sc

HALAMAN PENGESAHAN

Karya Ilmiah dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus pada Kafe Balai Kopmil Bekasi Utara)

telah diuji dalam sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), pada tanggal 25 Februari 2021 dengan nilai B+.

Panitia Ujian Karya Ilmiah

1. ; Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2. ; Doddi Prastuti, SE, MBA
(Pembimbing)
3. ; Ir. Dwi Windu Suryono, MS
(Anggota Penguji)
4. ; Syahrul Effendi, SE.,MM
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan karya ilmiah yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Karya ilmiah ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang seharusnya kepada :

1. Ibu Doddi Prastuti, SE, MBA selaku dosen pembimbing yang telah menyerahkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Ir. Dwi Windu Suryono, MS dan Bapak Syahrul Effendi, SE, MM selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
5. Segenap Dosen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia atas ilmu yang telah diberikan selama peneliti menyelesaikan studi.
6. Bapak Aryanto selaku Owner Kafe Balai Kopmil Bekasi Utara yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian dan memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian.
7. Bapak dan Ibu tercinta yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan doa yang tiada hentinya kepada peneliti dalam menyelesaikan program studi S-1 Manajemen.

8. Teman-teman UKM Seni Budaya (Anwar, Bela, Ines, Aji, Akbar, Dody) yang selalu memberi semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan penelitian.
9. Sahabat-sahabat dirumah (Azhar, Arif, Nabila) yang selalu memberikan saran dan support dalam proses menyelesaikan skripsi.
10. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam karya ilmiah ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan karya ilmiah ini.

Jakarta, 25 Februari 2021



ALDI MUWAHDI
NPM 21160000240

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aldi Muwahdi
NPM : 21160000240
Program Studi : S-1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non exclusive Royalty-Free Right*)** atas Karya Ilmiah saya yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus pada Kafe Balai Kopmil Bekasi Utara)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan Karya Ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 25 Februari 2021

Yang menyatakan,



Aldi Muwahdi

Aldi Muwahdi NPK 21160000240 Program Studi S-1 Manajemen	Dosen Pembimbing : Doddi Prastuti, SE, MBA
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus pada Kafe Balai Kopmil Bekasi Utara)	
ABSTRAK Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Kafe Balai Kopmil Bekasi. Strategi penelitian ini adalah asosiatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Populasi di dalam penelitian ini adalah keseluruhan konsumen Kafe Balai Kopmil Bekasi. Responden sebanyak 100 orang. Metode analisis koefisien regresi berganda serta uji hipotesis. Hasil penelitian ini adalah, secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan harga terhadap kepuasan konsumen, secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen, Adapun secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis disimpulkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil pengujian hipotesis secara simultan menyimpulkan kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.	
Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen	

Aldi Muwahdi NPK 21160000240 Program Studi S-1 Manajemen	Dosen Pembimbing : Doddi Prastuti, SE, MBA
--	---

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE,
AND PRODUCT QUALITY TO CUSTOMER SATISFACTION
(Study Case at Kafe Balai Kopmil North Bekasi)***

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the influence of service quality, Price, and product quality to customer satisfaction Kafe Balai Kopmil. Researcher used associative strategy. The sampling in this research used purposive sampling technique. Consumen of Kafe Balai Kopmil Bekasi use as population and the data sample are 100 respondents. This research uses a determination coefficient, and hipotesis testing..

Based on the results and discussion, it shows that partially there is a significant effect of service quality on customer satisfaction, partially there is a significant effect of price on customer satisfaction, partially there is a significant effect of product quality on customer satisfaction. Meanwhile, simultaneously there is a significant effect of service quality, price, and product quality on customer satisfaction. Based on the results of hypothesis testing, it can be concluded that partially service quality, price, and product quality have a significant effect on customer satisfaction. The result of hypothesis testing simultaneously concludes that emotional branding, customer value, and service quality have a significant effect on customer satisfaction.

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

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSTUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu.....	5
2.2. Landasan Teori.....	11
2.2.1. Pengertian pemasaran	11
2.2.2. Kualitas pelayanan.....	11
2.2.3. Harga.....	15
2.2.4. Kualitas produk.....	22
2.2.5. Pengertian kepuasan	26
2.3. Keterkaitan antar Variabel	27
2.3.1. Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	27
2.3.2. Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	28
2.3.3. Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	28

2.3.4 Kualitas pelayanan, harga, kualitas produk terhadap kepuasan konsumen	29
2.4 Pengembangan Hipotesis	29
2.5 Kerangka Konseptual	30
BAB III METODA PENELITIAN	31
3.1. Strategi Penelitian	31
3.2. Populasi dan Sampel	31
3.2.1. Populasi penelitian.....	31
3.2.2. Sampling dan sampel penelitian	31
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data	33
3.3.1. Jenis data	33
3.3.2. Cara pengumpulan data.....	34
3.4. Oprasionalisasi Variabel	39
3.5 Metoda Analisis	40
3.5.1 Pengolahan data	40
3.5.2 Metoda penyajian data.....	40
3.5.3 Alat analisis statistik data	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	43
4.2 Deskripsi Responden.....	44
4.3 Deskripsi Data.....	46
4.4 Hasil Pengujian Instrumen	48
4.4.1 Uji validitas.....	48
4.4.2 Uji reliabilitas	50
4.5 Analisis Statistik Data.....	51
4.5.1 Analisis koefisien determinasi parsial.....	51
4.5.2 Analisis koefisien determinasi berganda.....	53
4.5.3 Pengujian hipotesis	53
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	56
5.1 Simpulan	56
5.2 Saran.....	57
5.3 Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya.....	57
DAFTAR REFERENSI	58
LAMPIRAN.....	61

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Data Pembeli Kafe Balai Kopmil.....	32
Tabel 3.2. Skala Liket untuk Jawaban Kuesioner	34
Tabel 3.3. Indikator Variabel Kualitas Pelayanan.....	35
Tabel 3.4. Indikator Variabel Harga.....	35
Tabel 3.5. Indikator Variabel Kualitas Produk.....	36
Tabel 3.6. Indikator Variabel Kepuasan Konsumen	37
Tabel 4.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 4.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan.....	45
Tabel 4.5. Tabel Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	48
Tabel 4.6. Tabel Uji Validitas Harga.....	49
Tabel 4.7. Tabel Uji Validitas Kualitas Produk.....	49
Tabel 4.8. Tabel Uji Validitas Kepuasan Konsumen	50
Tabel 4.9. Tabel Uji Reliabilitas	50

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian.....	30
Gambar 4.1. Diagram Skala Liket Variabel Kualitas Pelayanan	46
Gambar 4.2. Diagram Skala Liket Variabel Harga	46
Gambar 4.3. Diagram Skala Liket Variabel Kualitas Produk	47
Gambar 4.4. Diagram Skala Liket Variabel Kepuasan Konsumen	47

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	64
Lampiran 2. Tabel Skor Pengumpulan Data Kualitas Pelayanan	71
Lampiran 3. Tabel Skor Pengumpulan Data Harga	74
Lampiran 4. Tabel Skor Pengumpulan Data Kualitas Produk.....	77
Lampiran 5. Tabel Skor Pengumpulan Data Kepuasan Pelanggan	80
Lampiran 6. Deskripsi Data Responden	83
Lampiran 7. Tabel Uji Validitas Kualitas Pelayanan	86
Lampiran 8. Tabel Uji Validitas Harga	86
Lampiran 9. Tabel Uji Validitas Kualitas Produk	88
Lampiran 10. Tabel Uji Validitas Kepuasan Konsumen	92
Lampiran 11. Tabel Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan, Harga, Kualitas Produk, Dan Kepuasan Konsumen.....	93
Lampiran 12. Tabel Analisis Koefisien Determinasi Parsial.....	95
Lampiran 13. Tabel Analisis Koefisien Determinasi Berganda	96
Lampiran 14. Surat Riset Penelitian	98
Lampiran 15. Daftar Riwayat Hidup Peneliti.....	99