

**ANALISIS FAKTOR KESUKSESAN DALAM MENJAGA
KEPUASAN PELANGGAN KOPI KECIL DI PULOGADUNG
(Studi Kasus di Kopi Kecil Pulogadung)**

SKRIPSI

AMELIA RUSANTY HUTAPEA

2114000136



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

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2018**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

**ANALISIS FAKTOR KESUKSESAN DALAM MENJAGA KEPUASAN
PELANGGAN KOPI KECIL DI PULOGADUNG
(Studi Kasus di Kopi Kecil Pulogadung)**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Strata 1 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, Februari 2019



AMELIA RUSANTY HUTAPEA
NPM 2114000136

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

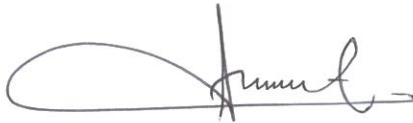
**ANALISIS FAKTOR KESUKSESAN DALAM MENJAGA KEPUASAN
PELANGGAN KOPI KECIL DI PULOGADUNG
(Studi Kasus di Kopi Kecil Pulogadung)**

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Dian Surya Sampurna, SE, MM dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata 1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 28 Februari 2018

Pembimbing,

Kepala Prodi S-1 Manajemen,



Drs. Sumitro, M. Sc



Drs. Sumitro, M.Sc





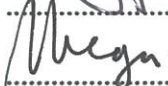
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**ANALISIS FAKTOR KESUKSESAN DALAM MENJAGA KEPUASAN
PELANGGAN KOPI KECIL DI PULOGADUNG
(Studi Kasus di Kopi Kecil Pulogadung)**

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 26 Maret 2019 dengan nilai A.

Panitia Ujian Skripsi

1.  ; Drs. Sumitro, M.Sc (Kepala Prodi S-1 Manajemen)
2.  ; Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc (Sekretaris
Prodi S-1 Manajemen)
3.  ; Drs. Sumitro, M.Sc (Pembimbing)
4.  ; Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc (Penguji 1)
5.  ; Megayani, SE, MM (Penguji 2)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa berkat karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi 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 setulusnya kepada:

1. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc selaku dosen pembimbing dan Ka. Prodi studi S-1 manajemen yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak/Ibu selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak H. Agustian Burda, BSBA, MBA, selaku ketua Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta (YPFJ).
4. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc, selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
5. Bapak Rama Chandra, SE., ME, selaku PA Pembimbing yang selalu memberikan semangat , dukungan, dan motivasi.
6. Segenap dosen di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), atas ilmu yang telah diberikan selama masa perkuliahan sampai penulis menyelesaikan *study*.
7. Untuk orang tua tercinta Ibunda Permaida Bernike Siagian serta abang tercinta Jiki Alon Sodia Sabtua Hutapea, juga segenap keluarga besar yang selalu memberikan kasih sayang dan kesabaran yang luar biasa serta dukungan materil maupun moril sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Untuk sahabat-sahabat Indra, Okta, Anggi, Ka Martha, Koresi, Ka Febri yang saling memperjuangkan dan memberikan pengalaman yang tak terlupakan selama penyusunan skripsi.
9. Untuk teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah mendoakan atas penyelesaian skripsi ini.

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

Jakarta, Februari 2019

AMELIA RUSANTY HUTAPEA
NPM 2114000136

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Amelia Rusanty Hutapea
NPM : 2114000136
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 skripsi saya yang berjudul:

ANALISIS FAKTOR KESUKSESAN DALAM MENJAGA KEPUASAN PELANGGAN KOPI KECIL DI PULOGADUNG (Studi Kasus di Kopi Kecil Pulogadung)

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 skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di :
Pada Tanggal :

Yang menyatakan,

Amelia Rusanty Hutapea

Amelia Rusanty Hutapea NPK: 2114000136 Program Studi S-1 Manajemen	Dosen Pembimbing: Drs. Sumitro, M.Sc
ANALISIS FAKTOR KESUKSESAN DALAM MENJAGA KEPUASAN PELANGGAN KOPI KECIL DI PULOGADUNG (Studi Kasus Kopi Kecil di Pulogadung)	
ABSTRAK <p>Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Kecil di Pulogadung.</p> <p>Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif pendekatan kuantitatif, yang diukur menggunakan Koefisien Determinasi dengan SPSS 22.00 dengan pengujian hipotesis menggunakan uji t. teknik pengumpulan data menggunakan metode survey dengan pengamatan langsung dan menyebut kuesioner kepada para responden.</p> <p>Hasil penelitian membuktikan bahwa: (1) Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan; (2) Harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan; (3) Kualitas Produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan; (4) secara simultan antara Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.</p> <p>Simpulan dari penelitian ini menerangkan bahwa secara parsial maupun simultan antara kualitas pelayanan, harga, kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.</p>	
Kata Kunci : Harga, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk	

Amelia Rusanty Hutapea
NPK: 2114000136
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing:
Drs. Sumitro, M.Sc

***ANALYSIS OF SUCCESS FACTORS IN MAINTAINING CUSTOMER SATISFACTION AT KOPI KECIL IN PULOGADUNG
(Case Study Kopi Kecil in Pulogadung)***

ABSTRACT

This Study aims to examine whether there is a positive and significant influence between Service Quality, Price, and Product Quality affect on Customers Satisfaction at Kopi Kecil in Pulogadung.

This study using associative research quantitative approach, which is measured using the Determination Coefficient with SPSS 22.00 by testing hypotheses using the t test. Data Collection techniques using survey method with direct observation and this study spreads questionnaires to respondents.

The results of the study prove that (1) The Service Quality partially has a positive and significant on customers satisfaction; (2) Price partially has a positive and significant on customers satisfaction; (3) Product Quality has a positive and significant on customers satisfaction; (4) Simultaneously between Service Quality, Price, and Product Quality have a positive and significant influence on customers satisfaction.

The conclusions of this study explain that partially and simultaneously between Service Quality, Price, and Product Quality have a positive and significant influence on customers satisfaction.

Keywords: *Customers Satisfaction, Price, Product Quality, Service Quality*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Perumusan Masalah.....	3
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.....	10
2.2.1 Pengertian Pemasaran	10
2.2.2.1 Pengertian Bauran Pemasaran.....	11
2.2.2.2 Komponen Bauran Pemasaran	12
2.2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan	13
2.2.4.1 Pengertian Harga.....	15
2.2.4.2 Peranan Harga	16
2.2.4.3 Metode Penetapan Harga	17
2.2.4.4 Tujuan Penetapan Harga	17
2.2.5. Strategi Penyesuaian Harga.....	18
2.2.6. Indikator Harga	18
2.2.7.1 Pengertian Kualitas Produk.....	19

2.2.7.2	Atribut Produk.....	20
2.2.7.3	Tingkatan Produk.....	21
2.2.7.4	Indikator Kualitas Produk.....	22
2.2.8.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	22
2.2.8.2	Tipe-Tipe dan Ketidakpuasan Konsumen.....	23
2.2.8.3	Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	24
2.2.8.4	Indikator Kepuasan Konsumen.....	25
2.3.	Hubungan Antar Variabel Penelitian.....	21
2.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	26
2.3.2	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	26
2.3.3	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	26
2.4.	Pengembangan Hipotesis.....	26
2.5.	Kerangka Konseptual.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....		29
3.1.	Strategi dan Metode Penelitian.....	29
3.2.	Populasi dan Teknik Pemilihan Sampel.....	30
3.2.1.	Populasi.....	30
3.2.2.	Sampel.....	30
3.3.	Data Metode Pengumpulan Data.....	31
3.3.1.	Jenis Data.....	31
3.3.2.	Sumber Data.....	31
3.3.3.	Metode Pengumpulan Data.....	32
3.4.	Operasionalisasi Variabel.....	33
3.5.	Metode Analisis Data.....	37
3.5.1.	Uji Validitas.....	38
3.5.2.	Uji Reliabilitas.....	38
3.5.3.	Analisis Statistik Data.....	38
3.5.4.	Uji Hipotesis.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		42
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian.....	42
4.2.	Deskripsi Responden.....	43
4.3.	Deskripsi Data.....	45
4.3.1	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	43

4.4.	Analisis Statistik Data	53
4.4.1	Analisis Koefisien Determinasi.....	53
4.4.2	Pengujian Koefisien	58
4.5	Temuan Hasil Penelitian	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		61
5.1	Kesimpulan.....	61
5.2	Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....		62
LAMPIRAN.....		63
RIWAYAT HIDUP SKRIPSI.....		64

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	63
Lampiran 2. Tabulasi Skor Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	69
Lampiran 3. Tabulasi Skor Variabel Harga (X_2).....	72
Lampiran 4. Tabulasi Skor Variabel Kualitas Produk (X_3).....	75
Lampiran 5. Tabulasi Skor Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	78
Lampiran 6. <i>Reliability</i> Kualitas Pelayanan (X_1).....	81
Lampiran 7. <i>Reliability</i> Harga (X_2).....	82
Lampiran 8. <i>Reliability</i> Kualitas Produk (X_3).....	83
Lampiran 9. <i>Reliability</i> Kepuasan Pelanggan (Y).....	84
Lampiran 10. Analisis Korelasi Secara Parsial.....	85
Lampiran 11. Koefisien Determinasi Berganda Uji t dan Uji f.....	86

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Konsumsi Kopi di Indonesia.....	1
Tabel 3.1. Alternatif Jawaban Responden.....	33
Tabel 3.2. Indikator Penelitian	34
Tabel 4.1. Berkunjung Responden	43
Tabel 4.2. Jenis Kelamin Responden	43
Tabel 4.3. Umur Responden.....	44
Tabel 4.4. Pekerjaan Responden	44
Tabel 4.5. Penghasilan Responden.....	45
Tabel 4.6. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	48
Tabel 4.7. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	49
Tabel 4.8. Uji Validitas Variabel Harga.....	49
Tabel 4.9. Uji Reliabilitas Variabel Harga.....	50
Tabel 5.0. Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	51
Tabel 5.1. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk.....	51
Tabel 5.2. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	52
Tabel 5.3. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan	53
Tabel 5.4. Hasil Koefisien Korelasi Parsial Kualitas Pelayanan.....	54
Tabel 5.5. Hasil Koefisien Korelasi Parsial Harga.....	55
Tabel 5.6. Hasil Koefisien Korelasi Parsial Kualitas Produk	56
Tabel 5.7. Hasil Koefisien Determinasi Berganda.....	57
Tabel 5.8. Uji Parsial (Uji t).....	58
Tabel 5.9. Uji Simultan (Uji F)	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	27
Gambar 4.1. Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Pelayanan.....	46
Gambar 4.2. Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Harga.....	46
Gambar 4.3. Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Produk.....	47
Gambar 4.4. Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan Pelanggan	47

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	52
Lampiran 2. Tabulasi Skor Variabel Iklan Televisi (X_1)	55
Lampiran 3. Tabulasi Skor Variabel Kualitas Produk (X_2)	58
Lampiran 4. Tabulasi Skor Variabel Citra Merek (Y).....	61
Lampiran 5. Tabulasi Skor Variabel Keputusan Pembelian (Z).....	64
Lampiran 6. <i>Construct Reliability dan Validity</i>	67
Lampiran 7. Nilai <i>Outer Loadings</i>	68
Lampiran 8. Nilai <i>Outer Weights</i>	60
Lampiran 9. Nilai <i>R-Square</i>	70
Lampiran 10. Nilai <i>f-Square</i>	71
Lampiran 11. <i>Outer VIF Values</i>	72
Lampiran 12. <i>Inner VIF Values</i>	73
Lampiran 13. <i>Total Effects</i>	74
Lampiran 14. Daftar Riwayat Hidup Peneliti.....	75