

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Pada Pelanggan Pulang Coffeeshop Semarang)

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat guna menyelesaikan studi akhir
dan untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas
Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang**



Disusun Oleh:

Nama : Riatri Mawarti
NIM : 17.05.51.0200
Program Studi : S.1 Manajemen

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS STIKUBANK
SEMARANG**

2021

HALAMAN PERSETUJUAN



Skripsi ini telah memenuhi syarat dan telah mengikuti ujian pendadaran skripsi
dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Pada Pelanggan Pulang Coffeeshop Semarang)

Oleh:

Nama : Riatri Mawarti

NIM : 17.05.51.0200

Program Studi : S.1 Manajemen

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank
Semarang

Semarang, 15 Januari 2021

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Rokh Eddy Prabowo".

Rokh Eddy Prabowo, Drs., M.Si
NIDN: 0026125911

HALAMAN PENGESAHAN



PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Pelanggan Pulang Coffeeshop Semarang)

Oleh:

Nama : Riatri Mawarti

NIM : 17.05.51.0200

Program Studi : S.I Manajemen

Hasil penelitian dalam skripsi ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Pendadaran Skripsi dan skripsi telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang pada tanggal:

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Penguji I

Drs. Rokh Eddy Prabowo, M.Si

NIDN : 0026125911

Penguji II

Dr. Robertus Bastya, M.M

NIDN: 0626026101

Penguji III

Mulyo Budi Setiawan, S.E., M.M

NIDN: 0623036902



Dr. Luis Solha, S.E., M.Si

NIDN: 0027037101

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Riatri Mawarti

NIM : 17.05.51.0200

Program Studi : S.1 Manajemen

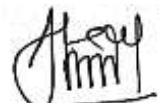
Menyatakan bahwa SKRIPSI yang saya susun dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Pelanggan Pulang Coffeeshop Semarang) tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat atau pemikiran dari penulis lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan tidak atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dan hasil ujian skripsi ini.

Semarang, 15 Januari 2021

Yang menyatakan



(Riatri Mawarti)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan pada:

1. Kedua orang tua yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat dan memberikan dukungan moril dan materiil sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
2. Bapak Drs. Rokh Eddy Prabowo, M.Si selaku dosen pembimbing saya yang telah membimbing selama ini serta memberikan arahan dan motivasi kepada saya.
3. Ibu Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.
4. Ibu Sri Sudarsi, S.E., M.Si selaku kepala program studi manajemen.
5. Seluruh teman-teman Keluarga Cemara terimakasih telah mengisi hari-hari selama kuliah, terimakasih sudah mau berjuang bersama tanpa kalian aku tidak akan seperti sekarang ini.
6. Yuli, Myrra, Irvani dan Diona terimakasih telah membantu untuk menyelesaikan skripsi ini.

MOTTO

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi pula kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui sedang kamu tidak mengetahui”

(QS. Al Baqarah: 216)

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Pada Pelanggan Pulang Coffeeshop Semarang)

Riatri Mawarti

17.05.51.0200

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh masing-masing variabel kualitas produk, kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang membeli produk minimal dua kali di Pulang Coffeeshop Semarang, peneliti mengambil sampel sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Data primer diperoleh menggunakan kuesioner sedangkan data sekunder dengan menggunakan studi pustaka. Hasil uji SPSS adalah sebagai berikut: Uji instrumen penelitian menunjukkan semua indikator valid dan semua variabel reliabel. Uji Koefisien Determinasi (R^2) menunjukkan, bahwa variabel bebas yang digunakan mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan Pulang Coffeeshop Semarang. Hasil uji model F juga menunjukkan, bahwa model regresi layak digunakan sebagai model penelitian. Dari hasil uji t dan koefisien regresi ditunjukkan, bahwa semua variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pulang Coffeeshop Semarang.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Persepsi Harga dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

EFFECT OF THE QUALITY OF ANY PRODUCTS, SERVICES QUALITY AND PRICE PERCEPTION TO CUSTOMER SATISFACTION

(A Study on Customer Pulang Coffeeshop Semarang)

Riatri Mawarti

17.05.51.0200

The purpose of this study was to analyze the effect of each product quality, service quality and price perception on customer satisfaction. The population in this study were customers who bought products at least twice at Pulang Coffeeshop Semarang, the researcher took a sample of 100 respondents using purposive sampling technique. Primary data is obtained using a questionnaire while secondary data using literature study. The results of the SPSS test are as follows: The research instrument test shows all valid indicators and all variables are reliable. The determination coefficient test (R^2) indicates that the independent variables used are able to influence customer satisfaction at Pulang Coffeeshop Semarang. The results of the F model test also show that the regression model is suitable for use as a research model. The results of the t test and the regression coefficient show that all variables have a positive and significant impact on customer satisfaction at Pulang Coffeeshop Semarang.

Keywords: *Quality Products, Quality of Services, Price Perception, and Customer Satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Pelanggan Pulang Coffeeshop Semarang)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Manajemen Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Dalam proses penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Safik Faozi, SH., M.Hum selaku Rektor Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.
2. Ibu Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.
3. Ibu Sri Sudarsi, S.E., M.Si selaku kepala program studi manajemen.
4. Bapak Drs. Rokh Eddy Prabowo, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan kesempatan untuk menulis skripsi ini dan telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.

5. Kedua orang tua saya yang telah mendukung, menyemangati, memotivasi, dan mendoakan yang terbaik untuk saya.
6. Terima kasih Pulang Coffeeshop Semarang yang telah memberikan dukungan serta responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.
7. Teman-teman semua yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan semangat dan dukungannya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERRSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KAJIAN EMPIRIS DAN HIPOTESIS	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.1.1 Kualitas Produk	8
2.1.2 Kualitas Layanan	10
2.1.3 Persepsi Harga	11
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	13

2.2 Review Penelitian Terdahulu	14
2.3 Hubungan Antar Variabel dan Hipotesis	17
2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	17
2.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	18
2.3.3 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	19
2.4 Model Grafis	19
2.5 Model Matematis	20
 BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Obyek Penelitian	21
3.2 Populasi dan Sampel	21
3.2.1 Populasi	21
3.2.2 Sampel	21
3.3 Jenis dan Sumber Data	23
3.3.1 Data Primer	23
3.3.2 Data Sekunder	23
3.4 Teknik Pengumpulan Data	23
3.5 Definisi Konsep dan Definisi Operasional	24
3.6 Analisis Deskriptif	27
3.6.1 Deskripsi Responden	27
3.6.2 Deskripsi Variabel	28
3.7 Uji Instrumen	28
3.7.1 Uji Validitas	28
3.7.2 Uji Reliabilitas	29
3.8 Metode Analisis Data	29
3.8.1 Analisis Regresi Berganda	29
3.9 Uji Model	30
3.9.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	30
3.9.2 Uji F	31
3.9.3 Uji Hipotesis (t)	31

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Hasil Analisis Deskriptif	32
4.1.1 Deskripsi Responden	32
4.1.2 Deskripsi Variabel	36
4.2 Pengujian Instrumen Penelitian	40
4.2.1 Uji Validitas	40
4.2.2 Uji Reliabilitas	42
4.3 Analisis Regresi Berganda	43
4.4 Pengujian Model dan Hipotesis	44
4.4.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	44
4.4.2 Uji Model F	45
4.4.3 Uji Hipotesis	45
4.5 Pembahasan	46
4.5.1 Kualitas Produk Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan	47
4.5.2 Kualitas Layanan Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan	50
4.5.3 Persepsi Harga Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan	53
BAB V PENUTUP	58
5.1 Simpulan	58
5.2 Keterbatasan Penelitian	59
5.3 Implikasi	59
5.4 Agenda Penelitian	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Rating Coffeshop tahun 2020	2
Tabel 1.2 Perbandingan Harga Produk Pulang Coffe dengan Coffe Lain	3
Tabel 1.3 Daftar Menu dan Harga Pulang Coffeeshop	4
Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Definisi konsep dan operasional variabel	24
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Usia	32
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan	34
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian	35
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Kualitas Produk	37
Tabel 4.7 Uji Deskripsi Variabel Kualitas Layanan	38
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Persepsi Harga	39
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	39
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Indikator Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Persepsi Harga dan Kepuasan Pelanggan	41
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Persepsi Harga dan Kepuasan Pelanggan	42
Tabel 4.12 Hasil Regresi Berganda	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Grafis20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	67
Lampiran 2 Identitas Responden	76
Lampiran 3 Tabulasi Data	80
Lampiran 4 Uji Deskripsi Responden	93
Lampiran 5 Uji Deskripsi Variabel	96
Lampiran 6 Uji Validitas	106
Lampiran 7 Uji Reliabilitas	115
Lampiran 8 Uji Regresi Berganda	120
Lampiran 9 Catatan Konsultasi dan Bimbingan	122