

**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

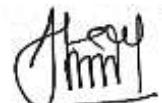
Menyatakan bahwa SKRIPSI yang saya susun dengan judul:

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 |