

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KAFE
GARASI KOPI BEKASI**

SKRIPSI

Oleh :

Nur Dina Muslimawaty

201710325039



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kafe Garasi Kopi Bekasi.
Nama Mahasiswa : Nur Dina Muslimawaty
Nomor Induk Mahasiswa : 201710325039
Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 5 Juli 2021



LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kafe Garasi Kopi Bekasi.
Nama Mahasiswa : Nur Dina Muslimawaty
Nomor Induk Mahasiswa : 201710325039
Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 5 Juli 2021

Jakarta, 19 Juli 2021

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : M. Fadhli Nursal, S.E., M.M
NIDN : 0325057908


Anggota Penguji I : Agus Dharmanto, S.E., M.M
NIDN : 0305087310

Anggota Penguji II : Ari Sulistyowati, S.E., M.M
NIDN : 0331078303

MENGETAHUI,

Ketua Progam Studi
Manajemen

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Dr. Hadita, S.Pd., M.M
NIDN : 0329048302


Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP
NIDN : 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nur Dina Muslimawaty
Nomor Induk Mahasiswa : 201710325039
Tempat Tanggal Lahir : Jakarta, 10 Februari 1999
Alamat : P.U.P Sektor V Blok E 14 No 18-19

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kafe Garasi Kopi Bekasi". Merupakan hasil pekerjaan saya sendiri dan seluruh ide, pendapat, atau materi yang didapat dari sumber lain yang telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan apa yang saya nyatakan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya termasuk pencabutan gelar Sarjana Manajemen yang nanti saya dapatkan.

Jakarta, 19 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,


Nur Dina Muslimawaty
201710325039

ABSTRAK

Nur Dina Muslimawaty 201710325039. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kafe Garasi Kopi Bekasi.

Penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Kafe Garasi Kopi Bekasi.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif karena tujuan untuk mengkonfirmasi data yang didapatkan di lapangan dengan teori yang ada. Sampel diperoleh sebanyak 100 responden pelanggan Garasi Kopi di Bekasi dengan teknik sampling *Purposive Sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang didapatkan responden dengan cara pengisian kuesioner. Analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 25.

Dari hasil pengolahan data yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Harga tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Secara simultan Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Kafe Garasi Kopi Bekasi.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Nur Dina Muslimawaty 201710325039. *The Influence of Service Quality, Product Quality, and Price on Customer Satisfaction at the Bekasi Coffee Garage Cafe.*

This research aims to determine the effect of Service Quality, Product Quality, and Price on Customer Satisfaction at Café Garasi Kopi Bekasi.

This study uses quantitative methods because the aim is to confirm the data obtained in the field with existing theories. Samples were obtained as many as 100 respondents of Garasi Kopi customers in Bekasi with sampling technique purposive. The data used in this study is primary data obtained by respondents by filling out a questionnaire. Data analysis used multiple linear regression with the help of SPSS version 25.

From the results of data processing carried out, it shows that the Service Quality variable has a positive and significant effect on Customer Satisfaction, Product Quality has a positive and significant effect on Customer Satisfaction and Price has no positive and significant effect on Customer Satisfaction. Simultaneously Service Quality, Product Quality, and Price have a positive and significant effect on Customer Satisfaction of the Bekasi Coffee Garage Cafe.

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

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Kafe Garasi Kopi Bekasi”. Guna memenuhi salah satu syarat untuk penelitian Tugas Akhir. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Dr. H. Bambang Karsono, SH, M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Istianingsih Sastrodiharjo, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP. selaku Kepala Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
3. Ibu Dr. Hadita, S.Pd., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Bahayangkara Jakarta Raya
4. Bapak Agus Dharmanto, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah menyetujui dan menerima skripsi penulis.
5. Bapak M. Fadhli Nursal, S.E., M.M. dan Ibu Ari Sulistyowati, S.E., M.M. selaku dosen penguji.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen beserta Staff Karyawan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sangat bermanfaat dan berguna.
7. Kedua orang tua saya yang tercinta H. Cecep Umbara Sofyan S.H., M.H, Hj. Popon Poniaty dan saudara perempuan saya Nur Dini Muslimawaty, dan Nur Hasna Khalisha atas doa dan dukungan moril maupun materil
8. Teman-teman saya sekaligus teman di Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Sri Destari Prahmadhani, Listia Wulandari, Bella Agustina, Indra Adi Sugara, Albert Chrisbianto D.A, Olivia Moza Mariam.

9. Thanks for Dui Aryanto selaku seseorang yang selalu memberi semangat, dan motivasi serta mendukung saya dalam pembuatan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah mendoakan dan turut membantu penulis selama proses menyelesaikan skripsi ini, terima kasih banyak.

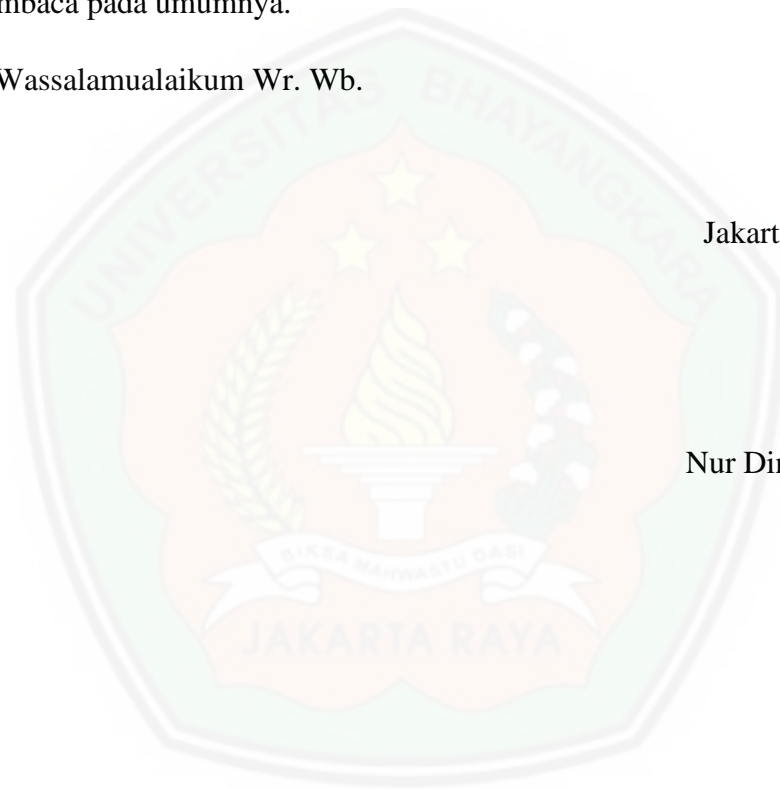
Skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Jakarta, 11 juni 2021

Penulis

Nur Dina Muslimawaty



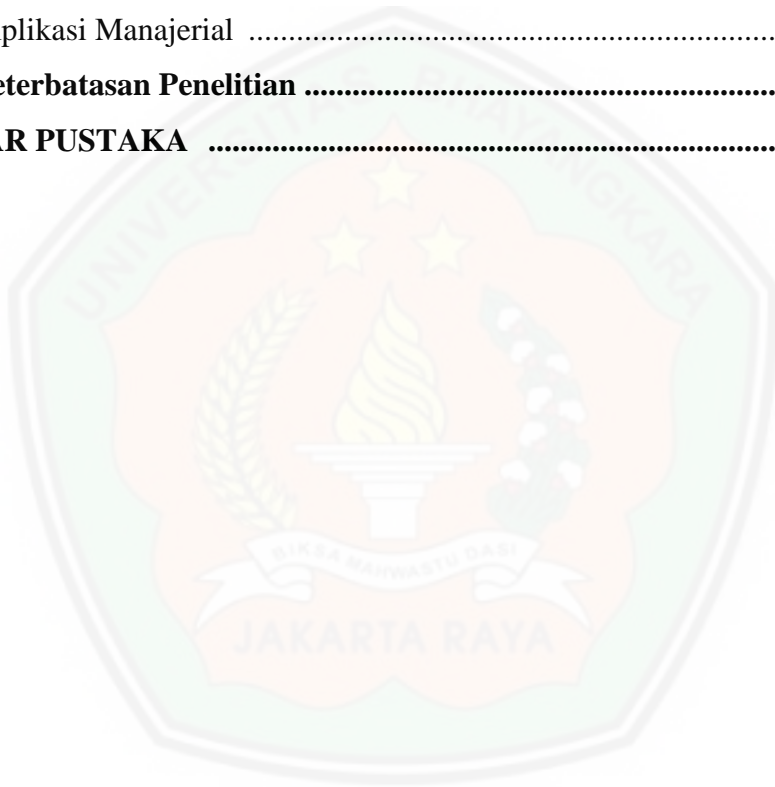
DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Masalah	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Pemasaran	8
2.1.2 Jasa	9
2.1.3 Kualitas Pelayanan	10
2.1.4 Kualitas Produk	11
2.1.5 Harga	13
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	15

2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Kerangka Pemikiran	23
2.4 Hipotesis Pemikiran	23
BAB III.....	25
METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian.....	25
3.2 Tahap Penelitian.....	25
3.3 Metode Konseptual Penelitian	26
3.4 Operasional Variabel.....	27
3.4.1. Variabel Independent (X)	27
3.4.2. Variabel Dependent (Y).....	27
3.4.1. Pengukuran Variabel	27
3.5 Waktu dan Tempat Penelitian	29
3.5.1. Waktu Penelitian	32
3.5.2. Tempat Penelitian	32
3.6 Metode Pengambilan Populasi dan Sampel	32
3.6.1. Populasi Penelitian	32
3.6.2. Sampel Penelitian	32
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.7.1. Studi Literatur	34
3.7.2. Wawancara (Interview)	34
3.7.3. Kuesioner (Angket)	34
3.8 Jenis Data	35
3.9 Sumber Data.....	35
3.10 Metode Analisis Data	36
3.10.1 Uji Validitas	36
3.10.2 Uji Reliabilitas	36
3.11 Uji Asumsi Klasik	36
3.11.1. Uji Normalitas	36

3.11.2. Uji Multikolinieritas	37
3.11.3. Uji Heteroskedastisitas	37
3.12 Analisis Regresi Linier	37
3.4.2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	37
3.13 Uji Hipotesis	37
3.3.1. Uji Parsial (Uji t)	38
3.3.2. Uji Simultan (Uji F)	38
3.3.3. Koefisien Determinasi (R).....	38
BAB IV	39
ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	39
4.1.1. Sejarah Perusahaan	39
4.1.2. Logo.....	39
4.1.3. Visi dan Misi Perusahaan	40
4.2 Hasil Penelitian	40
4.2.1. Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	40
4.3 Metode Analisis Data.....	45
4.3.1. Uji Validitas	45
4.3.2. Uji Reliabilitas	47
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	48
4.4.1. Uji Normalitas	48
4.4.2. Uji Multikolinieritas	49
4.4.3. Uji Heteroskedastisitas	50
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda	51
4.6 Uji Hipotesis	53
4.6.1. Uji Koefisien Determinasi (R)	53
4.6.2. Uji Parsial (Uji t)	53
4.6.3. Uji Simultan (Uji F)	55
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian	56

4.7.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	56
4.7.2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	57
4.7.3. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	57
4.7.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	58
BAB V.....	59
PENUTUP.....	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Implikasi Manajerial	59
5.3 Keterbatasan Penelitian	59
DAFTAR PUSTAKA	62



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Tahun 2020	2
Tabel 1.2 Data Penjualan Tahun 2021	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 2.2 Perbedaan dengan Peneletian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Contoh Skala Likert	27
Tabel 3.2 Variabel Pernyataan Kualitas Pelayanan	29
Tabel 3.3 Variabel Pernyataan Kualitas Produk	30
Tabel 3.4 Variabel Pernyataan Harga	30
Tabel 3.5 Variabel Pernyataan Kepuasan Pelanggan	31
Tabel 3.6 Keterangan Kuesioner.....	35
Tabel 4. 1 Hasil Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner	41
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Jenis Kelamin	41
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Usia	42
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Jenis Pekerjaan	42
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Pendapatan	43
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Dalam 3 Bulan Terakhir.....	44
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Dalam kurun waktu 3 Bulan	44
Tabel 4. 8 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_1)	45
Tabel 4. 9 Uji Validitas Kualitas Produk (X_2)	46
Tabel 4. 10 Uji Validitas Harga (X_3)	46
Tabel 4. 11 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)	47
Tabel 4. 12 Uji Reliabilitas	47
Tabel 4. 13 Uji Normalitas.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 3.1 Model Konseptual	26
Gambar 4.1 Logo Garasi Kopi.....	40
Gambar 4.2 Uji Normalitas	49
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Riset Penelitian

Lampiran 2 Surat Balasan Riset Penelitian

Lampiran 3 Uji Plagiarisme

Lampiran 4 Uji Referensi Skripsi

Lampiran 5 Kuesioner Penelitian

Lampiran 6 Tabulasi Data Kualitas Pelayanan (X1)

Lampiran 7 Tabulasi Data Kualitas Produk (X2)

Lampiran 8 Tabulasi Data Harga (X3)

Lampiran 9 Tabulasi Data Kepuasan Pelanggan (Y)

Lampiran 10 Uji Validitas

Lampiran 11 Uji Reliabilitas

Lampiran 12 Uji Normalitas

Lampiran 13 Uji Multikolinieritas

Lampiran 14 Uji Heteroskedastisitas

Lampiran 15 Analisis Regresi Linier Berganda

Lampiran 16 Uji Parsial (Uji t)

Lampiran 17 Uji Simultan (Uji F)

Lampiran 18 Uji Koefisien Determinasi (R²)

Lampiran 19 Tabel R

Lampiran 20 Tabel T

Lampiran 21 Tabel F

Lampiran 22 Buku Bimbingan Skripsi