

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *SMALL
STREET COFFE* RAWALUMBU BEKASI**

SKRIPSI

Oleh:

Salsabila Kania Nikita

201810325290



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2021

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi: : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Harga
Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Small Street*
Coffe Rawalumbu Bekasi

Nama Mahasiswa : Salsabila Kania Nikita

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810325290

Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/Manajemen

Taggal Lulus Ujian Skripsi : 24 Januari 2022



LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Harga
Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Small Street*
Coffe Rawalumbu Bekasi

Nama Mahasiswa : Salsabila Kania Nikita

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810325290

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 20 Januari 2022

Jakarta, 24 Januari 2022

MENGESAHKAN.

Ketua Tim Penguji : Dr. Dhian Tyas Untari, S.E., M.M., MBA., CRA
NIDN : 0309048102

Anggota Penguji 1 : M. Fadhli Nursal, S.E., M.M
NIDN : 0325057908

Anggota Penguji 2 : Neng Siti Komariah, S.E., M.M
NIDN : 0327128105

MENGETAHUI.

Ketua Program 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

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Small Street Coffe Rawalumbu Bekasi”*** Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digunakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 24 Januari 2022



Salsabila Kania Nikita
201810325290

ABSTRAK

Salsabila Kania Nikita (201810325290) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Small Street Coffe Rawalumbu Bekasi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di *Small Street Coffe*. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini tidak diketahui. Teknik sampling dengan menggunakan *Non-Probability Sampling* dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Teknik Pengambilan data dengan cara menyebarkan kuesioner melalui *Google Form*. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis *Regresi Linier Berganda*. Subjek penelitian yaitu konsumen *Small Street Coffe*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Kualitas Harga secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan dan memiliki hubungan pengaruh positif terhadap variabel Kepuasan Pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Harga dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Salsabila Kania Nikita (201810325290) *The Effect of Service Quality and Price Quality on Customer Satisfaction at Small Street Coffee Rawalumbu Bekasi*

This study aims to determine the effect of Service Quality and Price Quality on Customer Satisfaction at Small Street Coffee. This type of research is quantitative. The population in this study is unknown. Sampling technique using Non-Probability Sampling using Purposive Sampling technique. The sample in this study amounted to 100 respondents. Data collection techniques by distributing questionnaires through Google Form. Hypothesis testing in this study using Multiple Linear Regression analysis. The research subjects are Small Street Coffee consumers. The results of this study indicate that the variables of Service Quality and Price Quality partially and simultaneously have a significant and positive effect on the Customer Satisfaction variable.

Keywords: *Service Quality, Price Quality and Consumer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi. Shalawat serta salam tercurahkan kepada Rasulullah SAW, keluarga dan sahabatnya. Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis, baik tenaga, ide-ide, maupun pemikiran. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Irjen.Pol.(Purn) Dr. Drs. H Bambang Karsono, S.H., M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr.Istianingsih Sastrodiharjo,M.S.Ak, CA, CSRS, CSRA, CMA, CBV, CACP Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Yth Ibu Dr. Hadita, S.Pd., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Yth Bpk. M Fadhli Nursal, SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah menyetujui dan menerima skripsi penulis.
5. Teristimewa untuk mamahku yang saya sayangi Yayan Romdhiana dan Keluarga saya yang senantiasa memberikan dorongan, dan dukungan tanpa mengenal lelah selama menempuh pendidikan di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
6. Terima kasih untuk teman-teman saya yang selalu mengsupport untuk mengerjakan skripsi ini walaupun suka diajak main terus, tetapi mereka selalu memberikan dukungan dan semangat kepada Penulis.

Dengan harapan semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda atas semua bantuan dan doanya. Akhirnya,begitupun skripsi ini jauh dari kata sempurna,namun demikian semoga bermanfaat bagi semua pihak khususnya bagi penulis dan bagi para pembaca pada umunya.

Jakarta, 24 Januari 2022

Salsabila Kania Nikita

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.5 Batasan masalah.....	5
1.6 Sistematika penulisan	5
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	9
2.2 Kualitas Harga	10
2.2.1 Definisi Kualitas Harga	10
2.2.2 Indikator Kualitas Harga.....	12
2.2.3 Peranan Kualitas Harga	12
2.2.4 Dimensi Strategis Kualitas Harga.....	12
2.3 Kepuasan Pelanggan	13
2.3.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	13
2.3.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	14
2.3.3 Manfaat Dari Kepuasan Pelanggan	15
2.3.4 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	15

2.4 Penelitian Terdahulu	16
2.5 Kerangka Konseptual.....	26
2.6 Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Desain Penelitian	28
3.2 Tahapan Penelitian.....	28
3.3 Model Konseptual.....	29
3.4 Operasional Variabel	30
3.5 Tempat dan Waktu Penelitian.....	31
3.6 Metode Pengambilan Populasi dan Sampel.....	31
3.6.1 Populasi	31
3.6.2 Sampel.....	31
3.7 Teknik Pengumpulan Data	33
3.8 Jenis dan Sumber Data.....	33
3.9 Metode Analisis Data	34
3.9.1 Uji Validitas	34
3.9.2 Uji Reliabilitas.....	34
3.9.3 Uji Asumsi Klasik.....	35
3.10 Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	36
3.10.1 Uji Hipotesis	36
BAB IV	38
HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Profil Perusahaan	38
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	38
4.1.2 Visi	39
4.1.3 Misi.....	39
4.2 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner titas Responden	39
4.2.1 Identitas Responden.....	39
4.3 Uji Kualitas Data	44
4.3.1 Uji Validitas.....	44

4.3.2 Uji Realiabilitas	45
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	47
4.4.1 Uji Normalitas	47
4.4.2 Uji Multikolinieritas	49
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	49
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda	50
4.5.1 Uji T (Uji Parsial)	51
4.5.2 Uji F (Uji Simultan).....	53
4.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	53
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	54
BAB V.....	57
PENUTUP.....	57
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Implikasi Manajerial	57
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN.....	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Harga.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1 Operasional Variabel	30
Tabel 3.2 Skala Likert	33
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Pembelian.....	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1).....	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Harga (X2)	44
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	45
Tabel 4.8 Hasil Uji Realiabilitas Kualitas Pelayanan (X1).....	46
Tabel 4.9 Hasil Uji Realiabilitas Kualitas Harga (X2)	46
Tabel 4.10 Hasil Uji Realiabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)	46
Tabel 4.11 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	48
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas.....	49
Tabel 4.13 Hasil Uji Linear Berganda	50
Tabel 4.14 Hasil Uji T (Parsial)	51
Tabel 4.15 Hasil Uji F	53
Tabel 4.16 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	26
Gambar 3.1 Model Konseptual.....	29
Gambar 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Gambar 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	41
Gambar 4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
Gambar 4.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Gambar 4.5 Grafik Normal P-P Plot	47
Gambar 4.6 Grafik Scatter Plot.....	50



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Uji Plagiarisme.....	65
Lampiran 2 Uji Referensi Skripsi.....	66
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	75
Lampiran 4 Tabulasi Data Kualitas Pelayanan (X1)	79
Lampiran 5 Tabulasi Data Kualitas Harga (X2)	81
Lampiran 6 Tabulasi Data Kepuasan Pelanggan (Y).....	84
Lampiran 7 Hasil Uji SPSS	87
Lampiran 8 Tabel T	92
Lampiran 9 Tabel F	100
Lampiran 10 Tabel R.....	106
Lampiran 11 Hasil Plagiarism Turnitin.....	112
Lampiran 12 Biodata.....	113

