

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN WORK COFFEE
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

SKRIPSI

Oleh:

Fajri Ananda Rusmahendra

201810325070



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

2022



LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayananan
Work Coffee terhadap Kepuasan Pelanggan

Nama Mahasiswa : Fajri Ananda Rusmahendra

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810325070

Program Studi / Fakultas : Ekonomi dan Bisnis / Manajemen

Tanggal Lulus Ujian : 13 Juli 2022

Jakarta, 25 Juni 2022

MENYETUJUI,
Pembimbing



Prof.Drs.Tatang Ary Gumanti , M.Buss. Acc.,Ph.D

NIDN : 031910096

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas
Pelayananan Work Coffee terhadap
Kepuasan Pelanggan
Nama Masiswa : Fajri Ananda Rusmahendra
Nomor Pokok Mahasisw : 201810325070
Program Studi/Fakulta : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 13 Juli 2022

Jakarta, 18 Juli 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Adi Wibowo Noor Fikri, S.Kom., MBA
NIDN 0325027901
Penguji 1 : Andrian, S.E., MM
NIDN 0321077102
Penguji 2 : Prof. Drs Tatang Ary Gumanti, M.Buss., Acc., Ph.D
NIDK 8994330021

MENGETAHUI

Ketua Program Studi
Manajemen

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Hadita, S.Pd., MM
NIDN. 0329048302

Dr. Istianingsih, S.E., M.S.AK
NIDN. 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayananan Work Coffe terhadap Kepuasan Pelanggan.”Ini adalah benar- benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai refrensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengijinkan skripsi ini di pinjam dan digandakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

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

Jakarta, 24 Juni 2022

Yang membuat pernyataan,



Fajri Ananda R.

201810315070

PRAKATA

Alhamdulillah puji serta syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan seluruh rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Work Coffee Terhadap Kepuasan Pelanggan”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana pada program Studi Manajemen. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari doa dan dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof.Drs.Tatang Ary Gumanti, M.Buss.Acc.,Ph.D selaku dosen pembimbing skripsi saya. Terimakasih atas bimbingan, saran dan semangat yang diberikan kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan semaksimal mungkin.
2. Semoga bapak selalu dalam lindungan Allah SWT.
3. Terimakasih kepada kedua orang tua saya, yang telah memberikan semangat dan doa kepada saya untuk mengerjakan skripsi ini.
4. Eri Bukhari,SE,MT., selaku dosen akademik .
5. Seluruh dosen serta jajaran staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berguna dan berharga bagi saya selama menjalani masa perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
6. Teman seperjuangan skripsi Halimah Tussadiyah,Maria Goreti Lusiana Susanti ,Satria Ibnu Tsabitdien yang selalu saling mendukung selama penyusunan skripsi ini.
7. Sahabat saya Annisa Dianti yang selalu memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis selama awal kuliah hingga saat ini.
8. Siti Fatmah Wati, Putri Sis Anggari, Samuel Siregar, Ari Kurniawan, S.Pi, M.Si serta teman-teman selama kuliah yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang turut memberikan semangat, dukungan dan bantuan selama perkuliahan.
9. Seluruh responden pelanggan work coffee di Kota Bekasi yang sudah meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam mengumpulkan data.
10. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan—kekurangan, maka dengan segala kerendahan hati penulis menerima saran dan kritik pembaca.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan proposal skripsi ini, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan. Semoga proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan khususnya bagi penulis sendiri..

Jakarta, 24 Juni 2022

Penulis,

Fajri Ananda R.

201810315070



ABSTRAK

Fajri Ananda Rusmahendra 201810325070 Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayananan Work Coffee terhadap Kepuasan Pelanggan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membeli produk Work Coffee. Jenis penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah pelanggan Work Coffee, teknik pengumpulan sample dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* diperoleh 108 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan menggunakan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah *robustness test*, setelah sebelumnya dilakukan uji validitas, uji reliabilitas dan uji regresi linier berganda. Hasil dari pengujian ini menunjukkan : Harga berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan. Artinya, dua hipotesis yang diajukan terbukti

Kata kunci: Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Fajri Ananda Rusmahendra 201810325070 *The Influence of Price and Quality of Work Coffee Services on Customer Satisfaction*

This study aims to analyze the effect of price and service quality on customer satisfaction in buying Work Coffee products. This type of research is a quantitative approach. The population of this research is Work Coffee customers, the sample collection technique in this study using purposive sampling obtained 108 respondents. The data collection technique used was a questionnaire. The data analysis method used is the robustness test, after previously being tested for validity, reliability testing and multiple linear regression tests. The results of this test show: Price has a positive effect on Customer Satisfaction and Service Quality has a positive effect on Customer Satisfaction. That is, the two proposed hypotheses are proven.

Keywords: *Effect of Price, Service Quality and Customer Satisfaction*



DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
PRAKATA	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah	6
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kajian Teoritis	8
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	8
2.1.2 Harga.....	11
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	12
2.2 Penelitian Terdahulu	14

2.3	Kerangka pemikiran.....	15
2.4	Pengembangan Hipotesis.....	16
2.4.1	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	16
2.4.2	Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan.....	17
BAB III		18
METODE PENELITIAN		18
3.1	Desain penelitian	18
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	18
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	18
3.4	Populasi dan Sampel.....	18
3.5	Definisi operasional dan Pengukuran Variabel	18
3.6	Metode Analisis Data.....	19
3.6.1	Statistik Deskriptif.....	19
3.6.2	Uji Regresi	21
3.6.3	Uji Hipotesis	22
3.7	Kerangka Pemecah Masalah	23
BAB IV		25
HASIL DAN PEMBAHASAN		25
4.1	Gambar Umum Lokasi Penelitian	25
4.2	Hasil Penelitian	25
4.2.1	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	25
4.2.2	Identitas Responden.....	26
4.3	Uji Kualitas Data.....	27
4.3.1	Uji Validitas.....	27
4.3.2	Uji Reliabilitas	29
4.4.1	Uji Normalitas	30

4.4.2 Uji Multikolinieritas	31
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	32
4.6 Uji Hipotesis	33
4.7 Pembahasan	34
4.7.1 Hipotesis Harga.....	34
4.7.2 Hipotesis Kualitas Pelayanan.....	34
BAB V.....	36
PENUTUP.....	36
5.1 Kesimpulan.....	36
DAFTAR PUSTAKA.....	38



DAFTAR TABEL

<u>Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu</u>	<u>14</u>
Tabel 2.1 Ringkasan Hasil Penelitian Sebelumnya	14
Tabel 3.1 Definisi operasional dan pengukuran variabel.....	19
Tabel 4.1 Hasil dan Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner	25
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	26
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	26
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	26
Tabel 4. 5 Uji Validitas Pengaruh Harga (X1)	27
Tabel 4. 6 Uji Validitas kualitas pelayanan (X2).....	28
Tabel 4. 7 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	29
Tabel 4. 8 Uji Reliabilitas	29
Tabel 4. 9 One-Sample Kolmogorov	30
Tabel 4. 10 Uji Multikolinieritas	31
Tabel 4.11 Hasil Uji Hipotesis berbasis Analisis Regresi Berganda	32
Tabel 4.12 Uji Kekuatan (Robustness test) responden perempuan (n=82)	34
Tabel 4.13 Uji Kekuatan (Robustness test) Responden Laki-laki (n=26)	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	16
Gambar 3.1 Kerangka Pemecah Masalah	23







DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Pernyataan Selesai Penelitian.....	
Lampiran 2. Uji Plagiarisme	
Lampiran 3. Uji Referensi.....	
Lampiran 4. Kartu Konsultasi	
Lampiran 5. Lembar Kuisioner	
Lampiran 6. Data Responden.....	
Lampiran 7. Pengujian Instrumen.....	
Lampiran 8. Pengujian SPSS	
Lampiran 9. Riwayat Hidup.....	





