

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
PRODUK, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN (STUDI PADA PENGUNJUNG “KEDAI KOPI
LOKAL” DI KEBAYORAN BARU JAKARTA SELATAN)**

**ELLYS SAFITRI
8215128221**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
KONSENTRASI PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2016**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRODUCT QUALITY AND
PRICE PERCEIVED TOWARD CUSTOMER SATISFACTION (STUDY
WITH VISITOR OF LOCAL COFFEE SHOP IN KEBAYORAN BARU
SOUTH JAKARTA)**

ELLYS SAFITRI

8215128221



**This thesis is written as one of the requirements for getting a Bachelor
Degree of Economics.**

**STUDY PROGRAM S1 MANAGEMENT
MARKETING CONCENTRATION
DEPARTMENT OF MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2016**

ABSTRAK

Ellys Safitri, 2016; Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengunjung “Kedai Kopi Lokal” diKebayoran Baru). Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si & Usep Suhud, M.Si., Ph.D.

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) untuk mengetahui apakah faktor kualitas pelayanan (*service quality*) mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Kedai Kopi Lokal di Kebayoran Baru, 2) untuk mengetahui apakah faktor kualitas produk (*product quality*) mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Kedai Kopi Lokal di Kebayoran Baru, 3) untuk mengetahui apakah faktor persepsi harga (*price*) mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Kedai Kopi Lokal di Kebayoran Baru. Objek penelitian ini adalah 200 responden yang telah atau sedang mengunjungi Kedai Kopi Lokal di Kebayoran Baru. Hasil pengujian deskriptif menjelaskan bahwa masih terdapat kekurangan dari segi kualitas pelayanan, kualitas produk, dan persepsi harga pada Kedai Kopi Lokal di Kebayoran Baru yang menyebabkan kurangnya kepuasan konsumen. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan: 1) adanya pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 50,4%, 2) adanya pengaruh yang signifikan dari kualitas produk terhadap kepuasan konsumen sebesar 42%, 3) adanya pengaruh yang signifikan dari harga terhadap kepuasan konsumen sebesar 55,5%.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kualitas produk, persepsi harga, kepuasan konsumen, Kedai Kopi Lokal di Kebayoran Baru

ABSTRACT

Ellys Safitri, 2016; The Influence of Service Quality, Product Quality, and Price Perceived Toward Customer Satisfaction (Survey With Visitor of “Kedai Kopi Lokal” at Kebayoran Baru). Skripsi, Jakarta: Marketing Management Concentration, Management Study Program, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta. Advisory: Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si & Usep Suhud, M.Si., P.hD.

The purpose of this research are: 1) to know that service quality factor positively and significantly affect toward to customer satisfaction of Kedai Kopi Lokal at Kebayoran Baru

, 2) to know that product quality factor positively and significantly affect toward to customer satisfaction of Kedai Kopi Lokal at Kebayoran Baru, 3) to know that price perceived factor positively and significantly affect toward to customer satisfaction of Kedai Kopi Lokal at Kebayoran Baru. Object of the research is consist of 200 of respondent that already visiting Kedai Kopi Lokal at Kebayoran Baru. The result of decriptive test shows that service quality, product quality and perceived price of Kedai Kopi Lokal at Kebayoran Baru still less so taht customer satisfaction also less. The hypothesis test shows: 1) there is significant influence between service quality toward customer satisfaction: 50,4%, 2) there is significant influence between product quality toward customer satisfaction: 42%, 3) there is significant influence between price perceived toward customer satisfaction: 55,5%.

Keyword: service quality, product quality, price perceived, customer satisfaction, Kedai Kopi Lokal at Kebayoran Baru

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi**

Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si</u> NIP. 19720506 200604 1 002	Ketua		<u>1-6-2016</u>
2. <u>M. Edo Siregar, SE, M.BA</u> NIP. 19720125 200212 1 002	Sekretaris		<u>1-6-2016</u>
3. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE, MM</u> NIP. 19720627 200604 1 001	Penguji Ahli		<u>1-6-2016</u>
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP. 19720617 199903 1 001	Pembimbing I		<u>1-6-2016</u>
5. <u>Usep Suhud, M.Si, Ph.D</u> NIP. 19700212 200812 1 001	Pembimbing II		<u>1-6-2016</u>
Tanggal Lulus : <u>1 Juni 2016</u>			

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai bahan acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya berani menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 10 Mei 2016

Yang membuat pernyataan

Ellys Safitri
No. Reg 8215128221

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT, dan tak lupa kepada Nabi Muhammad SAW sebagai tauladan, sehingga atas izin-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengunjung Kedai Kopi Lokal di Kebayoran Baru)”**. Dalam penyelesaian skripsi ini, tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. yang berperan dalam penyelesaian skripsi tersebut. Maka penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan secara moril dalam penyusunan skripsi ini, terutama kepada

1. Bapak Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing I.
2. Bapak Usep Suhud, M.Si, Ph.D selaku Dosen Pembimbing II.
3. Bapak Dr. Mohammad Rizan, SE, MM dan Bapak M. Edo Siregar, M.B.A selaku Dosen Penguji Skripsi.
4. Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Dr. Umi Mardiyati, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
6. Bapak Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

7. Para dosen dan seluruh karyawan/staf pegawai Universitas Negeri Jakarta yang namanya tidak bisa disebutkan satu-persatu atas bantuan yang diberikan selama peneliti melaksanakan studi.
8. Secara khusus penulis ingin juga berterima kasih kepada Alm. Elim dan Etty selaku orang tua penulis atas doa yang tidak pernah putus dan dukungan yang tiada hentinya. Serta cinta dan kasih sayang tulus yang diberikan. Terimakasih mamah dan papah.
9. Untuk kedua kakak perempuan penulis Yulianti dan Lina Muzdhalifah, serta kakak laki-laki penulis Herman Syarifuddin yang telah melimpahkan begitu banyak perhatian, doa, dan dukungan baik moril maupun materil dari awal proses penelitian sampai terselesainya skripsi ini.
10. Untuk kakak sepupu penulis Susandra Wijaya dan keponakan penulis Bella Friza Ardita Harianja yang telah memberikan dukungan, dan selalu membantu penulis.
11. Dimas Rio Nugroho yang setia menemani penulis dalam pembuatan skripsi ini. Terimakasih selalu bersama dari awal hingga akhir semester, menjadi lelaki terbaik yang selalu menghibur, memberikan doa dan semangat, serta menjadi pendengar yang baik.
12. Adita Hanifah, sahabat terbaik sepanjang masa dari awal masuk kuliah sekaligus teman seperjuangan menyelesaikan skripsi ini sampai selesai. Terimakasih selalu memberikan saran dan mengajarkan banyak hal serta melewati semua tahap bersama.

13. Serta para sahabat dan teman seperjuangan Annisa Pramitha Warsito, Marissa Arya, Mutiara Shafitri, Noviandira Wulandari dan Puti Yened yang sama-sama berjuang dalam penulisan skripsi. Saling memotivasi dan berbagi informasi sangat membantu peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini..
14. Teman-teman jurusan Manajemen Non Reguler A 2012 yang sama-sama berjuang dan memberikan dukungan kepada peneliti. Serta kak Elke, kak Farah, dan Kak Krisna yang selalu memberikan semangat.
15. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, tanpa mengurangi rasa hormat dan rasa terima kasih peneliti atas kebaikan yang telah anda semua berikan selama ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca sekalian.

April 2016,

Ellys Safitri