

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
COFFEE SHOP DI KOTA SURAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

Aji Utama

B 100 140 170

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2020

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA *COFFEE
SHOP* DI KOTA SURAKARTA**

Yang ditulis dan disusun oleh:

AJI UTAMA
B 100 140 170

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 26 April 2020

Pembimbing

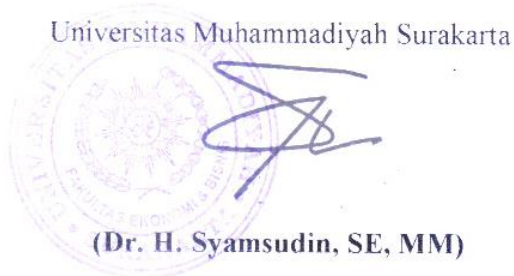


(Ihwan Susila, SE, M.Si, Ph.D.)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. H. Syamsudin, SE, MM)



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. A Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417
Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **AJI UTAMA**
NIRM/NIM : **B 100 140 170**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK,
KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
COFFEE SHOP DI KOTA SURAKARTA**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan- ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 26 April 2020

Yang membuat pernyataan,

AJLUTAMA

MOTTO

“ Yakin usaha sampai ”

(Penulis)

“ Aku berfikir maka aku ada ”

(Descartes)

**“ Seorang terpelajar harus sudah bersikap adil sejak dalam pikiran apalagi
dalam perbuatan ”**

(Pramoedya Ananta Toer)

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati penulis mempersembahkan karya kecil ini spesial untuk:

1. Allah SWT, yang memberikan hidup dan memegang kematian setiap mahluk, tanpa-Nya tulisan ini tiada bermakna. Semoga dari awal proses sampai karya ini selesai dapat memberikan amalan bagi kita semua.
2. Rasulullah Muhammad SAW, yang telah membawa kita dari jaman jahiliyah sampai jaman yang terang benderang sampai saat ini.
3. Kedua orang tua tercinta, Ibu Sutarni dan bapak Mamok Yogi Supardi yang bekerja keras untuk membiayai, menyemangati dan selalu mengiringi langkahku dengan doa yang tiada henti, arahan dan dukungan menjadi bekal yang diucapkan.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta, yang telah memberikan ilmu untuk bekal kehidupan penulis.
5. Bapak Ihwan Susila, SE, M.Si, Ph.D. selaku pembimbing skripsi tiada lelah untuk membimbing dari proses pembuatan hingga penulisan skripsi selesai.
6. Kepada kanda dan dinda di Himpunan Mahasiswa Islam yang telah mengasah kemampuan raionalitas otak penulis.

7. Kepada seluruh keluarga di UKM Teater Ngirit, yang telah memberikan banyak kenangan dan pembelajaran hidup yang bermanfaat.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan *coffee shop* di kota Surakarta. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 150 responden, metode pengumpulan data menggunakan *non probability* sampling dengan jenis *purposive sampling* dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan memberikan kriteria khusus. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas, uji determinasi (R^2), uji ketepatan model (uji F), uji regresi linier berganda dan uji hipotesis (uji t). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada *coffee shop* di kota Surakarta.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of product quality, service quality and price on customer satisfaction. This research is a quantitative research. The population in this study are coffee shop customers in the city of Surakarta. The number of samples in this study were 150 respondents, the method of data collection using non-probability sampling with the type of purposive sampling where researchers determine the sampling by providing specific criteria. The data collection method uses a questionnaire. Data analysis techniques in this study were the validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, autocorrelation test, heteroscedasticity test, determination test (R²), model accuracy test (F test), multiple linear regression test and hypothesis test (t test) . The results showed that the influence of product quality, service quality and price significantly influence customer satisfaction in the coffee shop in the city of Surakarta.

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

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah, puji dan syukur tiada henti senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada *coffee shop* di kota Surakarta .” Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk melengkapi dan memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bimbingan, arahan, dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, untuk semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung dengan penuh kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Allah SWT atas segala rahmat, petunjuk, kekuatan, kesabaran, kemudahan dan segala nikmat-Nya yang tak pernah henti senantiasa dilimpahkan kepada hamba-Nya.

2. Bapak Profesor Dr.H.Sofyan Anif,M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Dr. H. Syamsudin, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Imronudin, SE, M.Si, Ph.D selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
5. Bapak Ihwan Susila, SE., M. Si, P.hD., selaku pembimbing skripsi yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Drs. M. Farid Wajdi, M.M., Ph.D., selaku pembimbing akademis yang telah memberikan dorongannya dalam membantu menyelesaikan perkuliahan penulis.
7. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya Jurusan Manajemen yang rela membimbing dan menularkan ilmu-ilmunya kepada mahasiswa serta telah membantu dalam bidang akademik dan administrasi mahasiswa.
8. Kedua orang tua tercinta, ibu Sutarni dan Bapak Mamok Yogi Supardi yang bekerja keras untuk membiayai, menyemangati dan selalu mengiringi langkahku dengan doa yang tiada henti, arahan dan dukungan menjadi bekal yang diucapkan.

9. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namun memiliki arti dalam penyelesaian karya ini. Tanpa bermaksud mengabaikan, hanya keterbatasan ruang dan kekhilafan penulis semata.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari penulisan maupun penyajian. Untuk itu segala saran dan kritik yang membangun semoga berguna bagi penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi awal kesuksesan penulis dimasa depan.

Aamiin

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 26 April 2020

Penulis



AJI UTAMA

B 100 140 170

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAKSI.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan Skripsi.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	9

1. Kepuasan Pelanggan.....	9
2. Kualitas Produk	11
3. Kualitas Pelayanan	14
4. Harga	16
B. Penelitian Terdahulu	18
C. Hipotesis.....	21
D. Kerangka Pemikiran.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	25
B. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	25
1. Variabel Dependen.....	25
2. Variabel Independen	26
C. Data dan Sumber Data	29
D. Metode Pengumpulan Data.....	30
E. Desain Pengambilan Sampel.....	31
1. Populasi.....	31
2. Sampel dan Metode pengambilan sampel.....	31
E. Metode Analisis Data.....	32
1. Uji Instrumen Data.....	32
2. Uji Asumsi Klasik.....	34
3. Uji Kelayakan Model	36
4. Uji Hipotesis	37

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden	4N
B. Analisis Data	43
1. Diskripsi Data Variabel.....	43
a. Kualitas Produk.....	43
b. Kualitas Pelayanan	45
c. Harga.....	47
d. Kepuasan Pelanggan	49
2. Uji Instrumen Data	51
3. Uji Asumsi Klasik.....	58
4. Uji Kelayakan Model	61
5. Uji Hipotesis	63
C. Pembahasan.....	68

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	71
B. Keterbatasan Penelitian.....	71
C. Saran.....	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	43
Tabel 4.4 Data Variabel Kualitas Produk	44
Tabel 4.5 Data Variabel Kualitas Pelayanan.....	45
Tabel 4.6 Data Variabel Harga.....	48
Tabel 4.7 Data Variabel Kepuasan Pelanggan.....	50
Tabel 4.8 Uji Validitas CFA	51
Tabel 4.9 Uji Validitas CFA	55
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	58
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas	59
Tabel 4.13 Hasil Uji Autokorelasi	60
Tabel 4.14 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	61
Tabel 4.15 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	61
Tabel 4.16 Hasil Uji F.....	62
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	63
Tabel 4.18 Hasil Uji t.....	64

DAFTAR GAMBAR

Halaman Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	24
Halaman Gambar 3.1 Kurva Uji F	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner

Lampiran II Tabulasi Data Penelitian

Lampiran III Hasil Pengolahan Data dengan SPSS

Lampiran IV Tabel Pembandingan Uji T Uji F