

**PENGARUH PRODUK, HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA KAYA RESTO & COFFEE HOLIX DI
SURABAYA**



Oleh:

**RHOLANDO DENZA ELVADYKA
NPM: 13.1.02.08380**

**Program Studi : Manajemen
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA
2018**

**PENGARUH PRODUK, HARGA DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KAYA RESTO & COFFEE
HOLIX DI SURABAYA**



Oleh:
RHOLANDO DENZA ELVADYKA
NPM: 13.1.02.08380

**Program Studi : Manajemen
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA
2018**

**PENGARUH PRODUK, HARGA DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KAYA RESTO & COFFEE
HOLIX DI SURABAYA**



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2018





DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Rholando Denza Elvadyka
NPM : 13.1.02.08380
Program Studi : S1 Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 30 Maret 1995
Agama : Kristen
Anak ke/Jumlah Saudara : 2 (Dua) / 2 (Dua)
Alamat Rumah : Jambangan Kebon Agung 1D No. 38 Surabaya

B. ORANG TUA

Nama : Johanes Krisno Baskoro
Alamat Rumah/Telepon : Jambangan Kebon Agung 1D No. 38 Surabaya
Alamat Kantor/Telepon : Jalan Gilang 188 Taman, Sidoarjo
Pekerjaan/Jabatan : Staf Karyawan (Pensiun)

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Ketintang I Surabaya Tahun 2007
2. Tamat SLTP di SMP Laboratorium Yayasan Darma Wanita Persatuan Unesa Surabaya Tahun 2010
3. Tamat SLTA di SMA Kartika IV-3 Surabaya Tahun 2013
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	SURABAYA	I-XI	2013-2018	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Rholando Denza Elvadyka

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan YME yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH PRODUK, HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KAYA RESTO & COFFEE HOLIX DI SURABAYA”** dengan baik dan lancar. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat penyelesaian program pendidikan strata satu (S1) yang diajukan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan, bimbingan, dan dukungan yang telah diberikan kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadjrih Asyik, SE., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Triyonowati, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Dr. Sonang Sitohang, S.M.I., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, perhatian, pelatihan mental dan kesabarannya untuk membimbing serta memberikan petunjuk yang bermanfaat hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

4. Ibu Dra. Aniek Wahyuati, M.M. dan Ibu Nanis Setyorini, S.Pd., M.Pd., Ph.D selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan pada setiap perwalian berlangsung.
5. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu, wawasan dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
6. Kedua orang tua saya tercinta, Ayah dan Ibu yang selama ini memberikan bantuan dalam menempuh pendidikan baik moril maupun materil dan tiada hentinya selalu memanjatkan doa-doa yang terbaik untuk anak-anaknya.
7. Untuk Rizky Amelia yang selalu membantu, menemani, dan memberikan motivasi.
8. Sahabat-sahabat saya Ghozali, Radian, Abud, Adit, Evan, dan teman-teman SM-1 angkatan 2013 yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas doa, ilmu, dukungan, motivasi selama perkuliahan dan pada saat penyusunan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan banyak bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini saya ucapkan Terima Kasih.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca dalam memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan wawasan dan pengetahuan bagi para pembaca.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI.....	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
 BAB 1 : PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
 BAB 2 : TINJAUAN TEORETIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	 8
2.1 Tinjauan Teoretis	8
2.1.1 Pemasaran	8
2.1.2 Bauran Pemasaran.....	12
2.1.3 Jasa	14
2.1.4 Produk	19
2.1.5 Harga.....	25
2.1.6 Kualitas Layanan.....	32
2.1.7 Kepuasan Pelanggan	38
2.1.8 Pengaruh Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	42
2.1.9 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	43
2.1.10 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	44
2.2 Penelitian Terdahulu	44
2.3 Rerangka Konseptual	48
2.4 Rumusan Hipotesis.....	49
 BAB 3 : METODA PENELITIAN	 52
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian	52
3.1.1 Jenis Penelitian.....	52

3.1.2 Gambaran Populasi	52
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	53
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	55
3.4.1 Variabel Penelitian	55
3.4.2 Definisi <u>Operasional Variabel</u>	56
3.5 Teknik Analisis Data.....	61
3.5.1 Uji Instrumen	61
3.5.2 Regresi Linear Berganda.....	63
3.5.3 Uji Asumsi <u>Klasik</u>	63
3.5.4 Uji Kelayakan Model	65
3.5.5 Uji Hipotesis.....	67
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	69
4.1 Hasil Penelitian	69
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	69
4.1.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	70
4.1.3 Analisis Deskritif <u>Tanggapan Responden</u>	72
4.1.4 Uji Instrumen	76
4.1.5 Uji Asumsi Klasik	78
4.1.6 Analisis Regresi Linier Berganda	80
4.1.7 Uji Kelayakan Model	82
4.1.8 Uji Hipotesis.....	83
4.2 Pembahasan.....	84
4.2.1 Pengaruh Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	85
4.2.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	85
4.2.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	86
BAB 5 : PENUTUP	88
5.1 Simpulan	88
5.2 Keterbatasan.....	89
5.3 Saran	89
JADWAL PENELITIAN	90
DAFTAR PUSTAKA	91
DAFTAR LAMPIRAN	94

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Kelas Interval	55
2 Koefisien Korelasi	66
3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	71
5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	72
6 Kelas Interval	73
7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Produk.....	73
8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga.....	74
9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan	75
10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	76
11 Hasil Uji Validitas.....	77
12 Hasil Uji Reliabilitas	78
13 Hasil Uji Multikolinearitas	79
14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	80
15 Uji Kelayakan Model	82
16 Uji Koefisien Determinasi Berganda	83
17 Hasil Uji Hipotesis	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Konsep Kepuasan Pelanggan	39
2 Rerangka Konseptual Penelitian	49
3 Uji Normalitas	78
4 Uji Heteroskedastisitas	80



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian.....	94
2. Tabulasi Tanggapan Responden	98
3. Hasil Output SPSS.....	102

