

**KUALITAS PRODUK, HARGA, PROMOSI DAN PENGARUHNYA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KOPI KENANGAN BP  
PEMUDA SURABAYA**



**Oleh:**

**AHMAD HARDIYANTO**

**NPM: 17.1.02.10888**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2022**

**KUALITAS PRODUK, HARGA, PROMOSI DAN PENGARUHNYA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KOPI KENANGAN BP  
PEMUDA SURABAYA**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi : Manajemen**

**Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**

**Oleh:**

**AHMAD HARDIYANTO**

**NPM: 17.1.02.10888**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2022**

**KUALITAS PRODUK, HARGA, PROMOSI DAN PENGARUHNYA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KOPI KENANGAN BP  
PEMUDA SURABAYA**

**Dipersiapkan dan disusun oleh :**

**AHMAD HARDIYANTO**

**NPM: 17.1.02.10888**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada Tanggal 23 Maret 2022**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Dr. Suhermin, S.E., M.M.**

**Anggota : 1. Dr. Ir. Marsudi Lestariningsih, M.Si.**

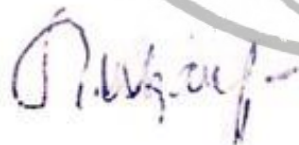
**2. Dr. Sonang Sitohang, S.M.I., M.M.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima**

**Oleh :**

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi S1 Manajemen**



**Dr. Sonang Sitohang, S.M.I., M.M.**



**Dr. Suwitho, M.Si.**

**Ketua STIESIA**



**Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **AHMAD HARDIYANTO**

NPM : **17.1.02.10888**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**“KUALITAS PRODUK, HARGA, PROMOSI DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KOPI KENANGAN BP PEMUDA SURABAYA”**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 23 Maret 2022 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 23 Maret 2022



**AHMAD HARDIYANTO**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Ahmad Hardiyanto  
NPM : 17.1.02.10888  
Program Studi : Manajemen  
Tempat / Tanggal Lahir : Kendal, 11 Desember 1996  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara / Anak ke : 3(Dua) / 2 (Satu)  
Alamat Rumah : RT.003 RW.003 Dn. Gondangan,  
Ds.Tawang Sari, Kec.Tembarak, Kab.  
Temanggung, Jawa Tengah 56261  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Paryanto  
Alamat Rumah : Dn.Betonan, Ds. Jumo, Kec. Jumo,  
Kab.Temanggung, Jawa Tengah  
Pekerjaan / Jabatan : wiraswasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN 2 Tlogopayung Tahun 2008
2. Tamat SMP di MTs Ma'arif Botoputih Tahun 2011
3. Tamat SMA di SMK Hidayatul Mubtadiin Kongbeng Tahun 2014

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VIII	2017-2022	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat / Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

**AHMAD HARDIYANTO**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah serta Inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“KUALITAS PRODUK, HARGA, PROMOSI DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KOPI KENANGAN BP PEMUDA SURABAYA”**.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis menyadari bahwa terselesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan semua pihak, maka pada kesempatan ini tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Sonang Sitohang, S.M.I., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dalam membimbing dan memberi petunjuk yang bermanfaat untuk terselesaikannya skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
5. Orang tua saya, ibunda Hartini beserta ayahanda Paryanto dan ayahanda Abdul Rokhim serta adik saya Cahyaning Rizki Yani dan Chondro Budi Utomo kakak saya tercinta kakak Nila Ida Rusyanti terima kasih untuk pengorbanan, kasih sayang, dukungan doa dan selalu sabar menghadapi saya sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
6. Orang yang istimewa dalam hidup saya, saudara saya Dhany Pramono yang turut memberi dukungan baik moril maupun materil yang sangat mendorong

saya untuk terus berusaha dalam menyelesaikan skripsi ini demi terwujudnya cita-cita untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di STIESIA Surabaya.

7. Sahabat-sahabat tercinta saya, Bella Fitriyani, Bethari Galuh Safira, Francesco, Kirana, Olivia Kelly, Nadia Azmi, Nadila Savira, Yasinta, Sasa dan Soufei, yang telah membantu dan memberikan semangat setiap harinya dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Teman-teman seangkatan, terutama kelas SM5 angkatan 2017 yang selalu mengisi hari-hari menjadi sangat menyenangkan.
9. Seluruh teman-teman saya yang telah memberikan dukungan serta doa pada saya dalam penyelesaian penelitian ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan.

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

Surabaya, 23 Maret 2022

**AHMAD HARDIYANTO**

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI .....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN PERNYATAN .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
<i>ABSTRACT</i> .....	xv
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
<b>BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .....	<b>9</b>
2.1 Tinjauan Teoritis.....	9
2.1.1 Kualitas Produk .....	9
2.1.2 Harga .....	14
2.1.3 Promosi .....	18
2.1.4 Kepuasan Pelanggan .....	23
2.2 Penelitian Terdahulu .....	28
2.3 Rerangka Konseptual .....	34
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	35
<b>BAB 3 : METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	38
3.1.1 Jenis Penelitian.....	38
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	38
3.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	39
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.3.1 Jenis Data .....	40



3.3.2	Sumber Data.....	40
3.3.3	Teknik Pengambilan Data.....	40
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	41
3.4.1	Variabel.....	41
3.4.2	Definisi Operasional Variabel .....	42
3.5	Teknik Analisis Data.....	44
3.5.1	Uji Instrumen .....	44
3.5.2	Uji Asumsi Klasik.....	44
3.5.3	Analisis Regresi Linier Berganda .....	46
3.5.4	Uji Kelayakan Model .....	47
3.5.5	Pengujian Hipotesis (Uji t) .....	47
<b>BAB 4</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	49
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	49
4.1.2	Deskripsi Responden .....	50
4.1.3	Deskripsi Variabel Penelitian .....	53
4.1.4	Uji Instrumen .....	63
4.1.5	Anlisis Statitik Deskriptif.....	64
4.1.6	Analisis Regresi Linear Berganda .....	69
4.1.7	Uji Asumsi Klasik.....	71
4.1.8	Uji Kelayakan Model .....	74
4.1.9	Pengujian Hipotesis (Uji t).....	75
4.2	Pembahasan.....	76
<b>BAB 5 : PENUTUP .....</b>		<b>80</b>
5.1	Simpulan .....	80
5.2	Keterbatasan.....	80
5.3	Saran .....	81
JADWAL PENELITIAN .....		83
DAFTAR PUSTAKA .....		84
LAMPIRAN .....		86

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Penelitian Terdahulu 2015-2020 .....	32
2 Skala Likert .....	41
3 Karakteristik Resopnden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
4 Karakteristik Resopnden Berdasarkan Usia.....	51
5 Karakteristik Resopnden Berdasarkan Pekerjaan .....	51
6 Karakteristik Resopnden Berdasarkan Penghasilan.....	52
7 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk .....	54
8 Tanggapan Responden Terhadap Harga .....	57
9 Tanggapan Responden Terhadap Promosi.....	59
10 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	61
11 Hasil Uji Validitas .....	63
12 Hasil Uji Reliabilitas .....	64
13 Statistik Deskriptif Kualitas Produk .....	65
14 Statistik Deskriptif Harga .....	66
15 Statistik Deskriptif Promosi.....	67
16 Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan .....	68
17 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	70
18 Hasil Uji Multikolinieritas .....	72
19 Hasil Uji F.....	74
20 Hasil Koefisien Determinasi .....	75
21 Hasil Uji t.....	75

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Rerangka Konseptual .....	35
2 Hasil Uji Normalitas .....	71
3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	73



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Kuesioner .....	86
2 Tabulasi Data .....	90
3 Hasil Output SPSS .....	93

