

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KOPI LAIN HATI CABANG
DELTASARI**



Oleh :

ARDESTO PRIMA ARTHA

NPM: 19.1.02.11925

Program Studi : MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KOPI LAIN HATI CABANG
DELTASARI**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana

Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Oleh :

ARDESTO PRIMA ARTHA

NPM : 19.1.02.11925

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
KOPI LAIN HATI CABANG DELTASARI**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

ARDESTO PRIMA ARTHA

NPM : 19.1.02.11925

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 26 Januari 2023**

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Suwitho, M.Si.

Anggota : 1. Dr. Nur Laily, M.Si.

2. Widhi Ariestianti Rehdianingrum, S.E., M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Dr. Prijati, S.E., M.M.

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Dr. Suwitho, M.Si.



Ketua STIESIA

Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **ARDESTO PRIMA ARTHA**

N.P.M : **19.1.02.11925**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KOPI LAIN HATI CABANG DELTASARI"

Diajukan untuk diuji tanggal 26 Januari 2023 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 saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan 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 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, 26 Januari 2023

ernyataan,

Ardesto Prima Artha

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Ardesto Prima Artha
NPM : 19.1.02.11925
Program Studi : S1 Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Sidoarjo, 13 Desember 1999
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 4 (Empat) / 4 (Empat)
Alamat Rumah : Deltasari Indah Ai 8 Rt 10 Rw 05 Kureksari Waru
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Gathut Sukopriyono
Alamat Rumah : Deltasari Indah Ai 8 Rt 10 Rw 05 Kureksari Waru
Pekerjaan/Jabatan : PNS

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Kedung Rejo 2 Waru tahun 2014
2. Tamat SMP di SMP Muhammadiyah 3 Waru tahun 2016
3. Tamat SMA di SMA HangTuah 2 Sidoarjo tahun 2018
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2019-2023	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Ardesto Prima Artha

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas hidayat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KOPI LAIN HATI CABANG DELTASARI**".

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

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

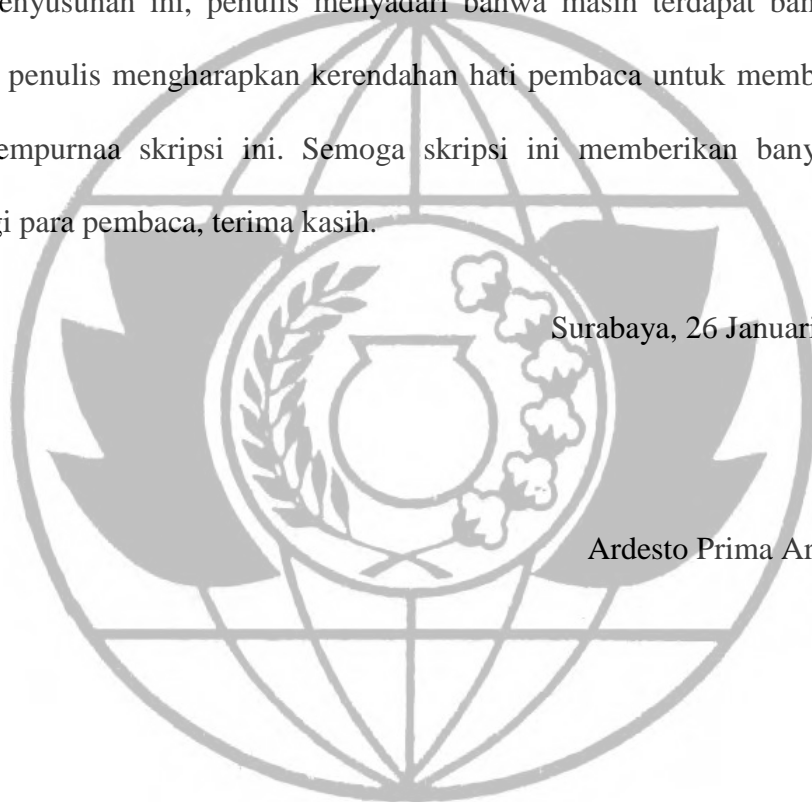
1. Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr.Suwitho, M.Si. Selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Prijati, S.E., M.M. Selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu dalam proses penyusunan skripsi ini dan memberi bimbingan dengan jelas dan bermanfaat untuk terselesaikannya skripsi ini dengan baik,
4. Mohammad Faisal, S.Pd.,M.Pd. Selaku dosen wali kelas SM-4 yang selalu memberikan pengarahan dan dukungan penuh dalam perkuliahan sampai akhirnya terselesainya skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuan yang sangat berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.

6. Kepada kedua orang tua saya yang senantiasa memberikan dukungan dan memberikan fasilitas kepada saya untuk dapat menempuh pendidikan baik secara moril maupun materil sehingga pada akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini sampai selesai, saya ucapkan banyak terima kasih.

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

Surabaya, 26 Januari 2023

Ardesto Prima Artha



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTARK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB 1 : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	9
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS..	10
2.1 Tinjauan Teoritis.....	10
2.1.1 Pemasaran	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.3 Kualitas Produk.....	17
2.1.4 Harga.....	20
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	24
2.2 Penelitian Terdahulu	27
2.3 Rerangka Pemikiran.....	29
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	29

BAB 3 : METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi (Objek) Penelitian.....	33
3.1.1 Jenis Penelitian	33
3.1.2 Gambaran dari Populasi Penelitian.....	33
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	34
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.3.1 Jenis Data.....	36
3.3.2 Sumber Data	36
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.4 Variabel dan Definisi Operasi Variabel.....	37
3.4.1 Variabel.....	37
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	38
3.5 Teknik Analisis Data	41
3.5.1 Uji Instrumen	41
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	43
3.5.3 Analisis Statistik Deskriptif.....	45
3.5.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	46
3.5.5 Uji Kelayakan Model.....	47
3.5.6 Uji Hipotesis (Uji t)	48
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Hasil Penelitian	49
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	49
4.1.2 Deskripsi Responden	49
4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian	52
4.1.4 Uji Instrumen	56
4.1.5 Uji Asumsi Klasik.....	58
4.1.6 Analisis Regresi Linear Berganda	61
4.1.7 Uji Kelayakan Model.....	63
4.1.8 Uji Hipotesis (Uji t)	64
4.2 Pembahasan	66
BAB 5 : PENUTUP	70

5.1 Simpulan	70
5.2 Keterbatasan.....	71
5.3 Saran	71
JADWAL PENELITIAN	73
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN.....	76



DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. Jumlah Penjualan Minuman Kopi Lain Hati Cabang Deltasari.....	3
2. Temuan Gap Research	6
3. Penelitian Terdahulu	28
4. Kontruksi Kuesioner	41
5. Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin	50
6. Deskripsi Berdasarkan Usia.....	51
7. Deskripsi Berdasarkan Jumlah Membeli Minuman.....	51
8. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	53
9. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk.....	54
10. Tanggapan Responden Terhadap Harga	54
11. Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan	55
12. Hasil Uji Validitas.....	56
13. Hasil Uji Reliabilitas.....	57
14. Hasil Uji Normalitas Statistik.....	58
15. Hasil Uji Multikolinearitas	60
16. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	62
17. Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)	63
18. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	64
19. Hasil Uji t.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. Rerangka Pemikiran.....	29
2. Hasil Uji Normalitas	59
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1. Kuesioner	78
2. Tabulasi.....	83
3. Hasil Output SPSS	88
4. Surat Tugas Bimbingan Skripsi	101
5. Kartu Konsultasi Bimbingan Penulisan Skripsi.....	102
6. Surat Pengantar Ijin Riset	103
7. Surat Balasan Ijin Riset.....	104
8. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian.....	105
9. Berita Acara Bimbingan Penulisan Skripsi.....	106
10. Surat Keterangan Bebas Plagiasi	107

