

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN  
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KOPI KENANGAN  
MANYAR SURABAYA**



**Oleh:**

**RENDIYANI PRASETYO PUTRI**

**NPM : 19.1.02.11883**

**Program Studi: Manajemen**

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

**SURABAYA**

**2023**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN  
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KOPI KENANGAN  
MANYAR SURABAYA**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi : Manajemen**

**Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**

**Oleh:**

**RENDIYANI PRASETYO PUTRI**

**NPM : 19.1.02.11883**

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

**SURABAYA**

**2023**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN  
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
KOPI KENANGAN MANYAR SURABAYA**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh :**

**RENDIYANI PRASETYO PUTRI**

**NPM : 19.1.02.11883**

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji  
Pada tanggal 25 Maret 2023**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Dr. Triyonowati, M.Si.**


**Anggota : 1. Dr. Ir. Marsudi Lestariningsih, M.Si.  
2. Anton Eko Yulianto, S.E., M.M.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima  
Oleh :**

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi S1 Manajemen**

  
**Anton Eko Yulianto, S.E., M.M.**

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

**Ketua STIESIA**

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

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **RENDIYANI PRASETYO PUTRI**

NPM : **19.1.02.11883**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**“PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KOPI KENANGAN MANYAR SURABAYA”**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 25 Maret 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 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, 25 Maret 2023



**RENDIYANI PRASETYO PUTRI**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Rendiyani Prasetyo Putri  
NPM : 19.1.02.11883  
Program Studi : Manajemen  
Tempat / Tanggal Lahir : Surabaya / 14 Agustus 2000  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara / Anak ke : 2 (dua) / 1 (satu)  
Alamat Rumah : Manyar Sabrangan 3/15 Surabaya  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Mudjiono  
Alamat Rumah : Manyar Sabrangan 3/15 Surabaya  
Pekerjaan / Jabatan : Pensiunan PNS

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Islam Maryam Tahun 2012
2. Tamat SMP di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Surabaya Tahun 2015
3. Tamat SMA di SMA 17 Agustus 1945 Surabaya Tahun 2018

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

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat / Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

**RENDIYANI PRASETYO PUTRI**

## 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 **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KOPI KENANGAN MANYAR 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. Anton Eko Yulianto, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dalam membimbing dan memberi petunjuk ciftas akademika.
4. Bapak dan Ibu dosen, serta para civitas akademika STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
5. Kepada orang tua saya yang telah memberikan do'a dan dukungan serta pengorbanannya untuk mendukung saya dalam menempuh pendidikan baik secara moril maupun materil.
6. Untuk partner saya yang sudah membantu dan memberikan dukungan kepada saya saat menyelesaikan penelitian ini
7. Untuk sahabat saya Nurul Afifah, Haikal, Caca, Mercy, Ayurida, Nia, Novita, Awalia, dan teman sekelas saya yang sama-sama berjuang dalam penyelesaian

perkuliahan selama ini serta telah memberikan dukungan maupun do'a dalam menyelesaikan penelitian ini.

8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini saya ucapkan terima kasih.

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

Surabaya, 25 Maret 2023

**RENDIYANI PRASETYO PUTRI**

## 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 .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
<b>BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS 9</b>	<b>9</b>
2.1 Tinjauan Teoritis.....	9
2.1.1 Pemasaran .....	9
2.1.2 Kualitas Produk .....	12
2.1.3 Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.4 Harga.....	18
2.1.5 Kepuasan Konsumen.....	22
2.2 Penelitian Terdahulu .....	26
2.3 Rerangka Konseptual .....	28
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	28
<b>BAB 3 : METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	32
3.1.1 Jenis Penelitian.....	32
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	32
3.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	33
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	34



3.3.1	Jenis Data .....	34
3.3.2	Sumber Data.....	34
3.3.3	Teknik Pengambilan Data.....	34
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	35
3.4.1	Variabel.....	35
3.4.2	Definisi Operasional Variabel .....	36
3.5	Teknik Analisis Data.....	37
3.5.1	Uji Instrumen .....	38
3.5.2	Analisis Regresi Linier Berganda .....	38
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	39
3.5.4	Uji Kelayakan Model .....	41
3.5.5	Pengujian Hipotesis (Uji t) .....	41
<b>BAB 4</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	42
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	42
4.1.2	Deskripsi Karakteristik Responden .....	43
4.1.3	Deskripsi Variabel Penelitian .....	46
4.1.4	Uji Instrumen .....	50
4.1.5	Analisis Regresi Linear Berganda .....	51
4.1.6	Uji Asumsi Klasik.....	53
4.1.7	Uji Kelayakan Model .....	55
4.1.8	Pengujian Hipotesis (Uji t).....	57
4.2	Pembahasan.....	58
<b>BAB 5</b>	<b>: PENUTUP .....</b>	<b>62</b>
5.1	Simpulan .....	62
5.2	Keterbatasan.....	62
5.3	Saran .....	63
	JADWAL PENELITIAN .....	65
	DAFTAR PUSTAKA .....	65
	LAMPIRAN .....	67

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Top Brand Kedai Kopi Fase I, 2021.....	4
2 Penelitian Terdahulu .....	27
3 Skala Likert .....	35
4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	44
7 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	45
8 Tanggapan Responden Berdasarkan Kepuasan Konsumen .....	47
9 Tanggapan Responden Berdasarkan Kualitas Produk .....	47
10 Tanggapan Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan .....	48
11 Tanggapan Responden Berdasarkan Harga .....	49
12 Hasil Uji Validitas .....	50
13 Hasil Uji Reliabilitas.....	51
14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
15 Hasil Uji Multikolinieritas .....	54
16 Hasil Uji F.....	56
17 Hasil Koefisien Determinasi .....	56
18 Hasil Uji t.....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Rerangka Konseptual .....	28
2 Hasil Uji Normalitas .....	53
3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	55



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Kuesioner .....	67
2 Tabulasi .....	71
3 Hasil Output SPSS .....	74

