

**PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN, DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CAFÉ
TARANTULA BARAK DI SURABAYA**



Oleh:

**SHEILLA FITRIANA ANGGUN PRABANTARI
NPM: 19.1.02.11836**

Program Studi: Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2023**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN, DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CAFÉ
TARANTULA BARAK DI SURABAYA**



Oleh:

**SHEILLA FITRIANA ANGGUN PRABANTARI
NPM: 19.1.02.11836**

Program Studi: Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2023**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN, DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CAFÉ
TARANTULA BARAK DI SURABAYA**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi: Manajemen
Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**



Oleh:

**SHEILLA FITRIANA ANGGUN PRABANTARI
NPM: 19.1.02.11836**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA
2023**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN, DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CAFÉ TARANTULA BARAK
DI SURABAYA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

SHELLA FITRIANA ANGGUN PRABANTARI

NPM : 19.1.02.11836

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada tanggal 13 Mei 2023

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Khuzaini, S.E., M.M.

Anggota : 1. Dr. Tri Yuniati, S.E., M.M.

2. Krido Eko Cahyono, S.E., M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

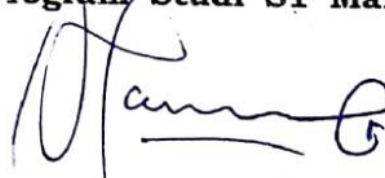
Oleh :

Dosen Pembimbing



r. Tri Yuniati, S.E., M.M.

Ketua Program Studi S1 Manajemen



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 : **SHEILLA FITRIANA ANGGUN PRABANTARI**

N.P.M : **19.1.02.11836**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CAFÉ TARANTULA BARAK DI SURABAYA

Diajukan untuk diuji pada tanggal 13 Mei 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 diatas, 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 gelardian ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batalterima.

Surabaya, 13 Mei 2023

Yang membuat pernyataan,



Sheilla Fitriana Anggun Prabantari

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama :Sheilla Fitriana Anggun Prabantari
NPM :19.1.02.11836
Program Studi :Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir :Sidoarjo, 21Desember 2000
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke :2 Bersaudara /2 (Dua)
Alamat Rumah :Rungkut Mejoyo Selatan IV No. 35 Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama :Mochamad Yuli Kusdianto
Alamat Rumah/Telepon : Rungkut Mejoyo Selatan IV No. 35 Surabaya /
082231112197
Alamat Kantor/Telepon :Gayung Kebonsari No. 169 / 031-8287275
Pekerjaan/Jabatan :Aparatur Sipil Negara / Staf Teknik

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Kendangsari ISurabaya tahun 2006-2012.
2. Tamat SMP 13 Surabaya tahun 2012-2015.
3. Tamat SMAN 14 Surabaya tahun 2015-2019.
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,

Sheilla Fitriana Anggun Prabantari

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas karunia, rahmat, taufiq dan hidayah-Nya. Shalawat serta salam semoga senantiasa terlimpahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CAFÉ TARANTULA BARAK DI SURABAYA”** dapat terselesaikan dengan baik.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi jurusan manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Keberhasilan serta terselesaikannya penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak sehingga pada kesempatan ini peneliti ingin 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 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Tri Yuniati, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran dalam memberikan saran, bimbingan, dan motivasi dengan kesabaran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

4. Ibu Widhi Ariestianti Rochdianingrum S.E., M.M. selaku Dosen Wali kelas SM2 yang senantiasa memberikan bimbingan dan pengarahan selama masa perkuliahan.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat selama kegiatan perkuliahan.
6. Kepada kedua orang tua saya yaitu Bapak Mochamad Yuli Kusdianto dan Ibu Diah Hayu Kusumawardani yang telah menyanggah, mendidik, menasehati, membina, serta memberikan doa dan dukungan secara moril dan materil yang tiada henti. Begitu pula saudara kandung saya Frahmiana Esafani yang selalu memberikan motivasi serta mendengarkan keluh kesah saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Sahabat-sahabat saya Hana, Nana, Nabilla, Sulis, dan Diana, yang senantiasa mendukung dan memberikan support kepada saya mulai dari kegiatan perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan satu bimbingan skripsi yang telah membantu saya dari awal hingga akhir penulisan skripsi.
9. Seluruh teman-teman Keluarga Besar SM2 angkatan 2019 yang bersama-sama berjuang dalam penyelesaian perkuliahan selama ini serta telah memberikan dukungan dan doa kepada saya dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Kepada Avif Rexi Bhertam Dwi Sugiarto dan Rafid Priyatama yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan doa kepada penulis

11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberi bantuan dan dukungannya selama proses penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kerendahan hati para pembaca untuk mmeberikan kritik serta saran yang membangun untuk menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi para pembaca dan pihak yang berkepentingan sehingga dapat memberikan informasi dan juga menambah wawasan pengetahuan yang baru.

Surabaya , 13 Mei 2023

Sheilla Fitriana Anggun Prabantari

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPEL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB 1: PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Praksis	7
1.4.2 Manfaat Teoritis	8
1.4.3 Manfaat Kebijakan	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	8
BAB 2: TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	10
2.1 Tinjauan Teoritis	10
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	10
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	10
2.1.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	10
2.1.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	11
2.1.2 Harga	12
2.1.2.1 Pengertian Harga	12
2.1.2.2 Tujuan Penetapan Harga	13
2.1.2.3 Indikator Harga	15
2.1.3 Kualitas Pelayanan	15
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2.1.3.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	16
2.1.3.3 Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan	17
2.1.3.4 Indikator Kualitas Pelayanan	19
2.1.4 Kualitas Produk	20
2.1.4.1 Pengertian Kualitas Produk	20
2.1.4.2 Klasifikasi Kualitas Produk	20

2.1.4.3 Indikator Kualitas Produk.....	23
2.2 Deskripsi Jurnal.....	24
2.3 Rerangka Konseptual	25
2.4 Pengembangan Hipotesis	26
2.4.1 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	26
2.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan....	26
2.4.3 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	27
BAB 3: METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi.....	29
3.1.1 Jenis Penelitian	29
3.1.2 Gambaran dari Populasi	29
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.2.1 Penentuan Jumlah Sampel	30
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.3.1 Jenis Data.....	31
3.3.2 Sumber Data	32
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data	32
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	33
3.4.1 Variabel Penelitian	33
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	34
3.4.2.1 Variabel Independen	34
3.4.2.2 Variabel Dependen	36
3.5 Teknik Analisis Data	37
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif	38
3.5.2 Uji Instrumen.....	38
3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda	39
3.5.4 Uji Asumsi Klasik	40
3.5.5 Uji Kelayakan Model.....	42
3.5.6 Uji Hipotesis (Uji t)	43
BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Hasil Penelitian	45
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	45
4.2 Hasil Penelitian	46
4.2.1 Gambaran Responden Penelitian.....	46
4.2.2 Deskriptif Hasil Penelitian	47
4.3 Analisis Data	53
4.3.1 Uji Instrumen Data	53
4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	56
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	58
4.3.4 Uji Kelayakan Model.....	63
4.3.5 Uji Hipotesis (Uji)	65
4.4 Pembahasan.....	66
4.4.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	66
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan....	67

4.4.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan 69

BAB 5: PENUTUP	71
5.1 Simpulan	71
5.2 Keterbatasan	72
5.3 Saran	72

JADWAL PENELITIAN	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	78



DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1	Data Penjualan Café.....	2
2	Skala Likert.....	33
3	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
4	Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	46
5	Karakteristik Responden berdasarkan Banyaknya Kunjungan.....	47
6	Kelas Interval.....	48
7	Tanggapan Responden terhadap Variabel Harga.....	49
8	Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	50
9	Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Produk.....	51
10	Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan.....	53
11	Hasil Uji Validitas.....	54
12	Hasil Uji Reliabilitas.....	55
13	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	56
14	Hasil Uji Normalitas Statistik.....	60
15	Hasil Uji Multikolinearitas.....	61
16	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	63
17	Hasil Uji F.....	64
18	Hasil Uji t.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Rerangka Konseptual	25
2 Grafik Normalitas.....	59
3 Grafik Heteroskedastisitas.....	62



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Data Penjualan Café Tarantula Barak.....	78
2 Tabulasi Perhitungan <i>Trend Linier</i>	79
3 Kuesioner.....	80
4 Tabulasi Kuesioner.....	85
5 Tabulasi Karakteristik Data.....	88
6 Tabel Frekuensi Data.....	89
7 Uji Validitas.....	101
8 Uji Reliabilitas.....	107
9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	108
10 Hasil Uji Normalitas.....	110