

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN  
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SENJA JINGGA  
CAFE GRESIK**



**Oleh:**

**DEVI AQILAH ADINDA PUTRI**

**NPM: 19.1.02.11940**

**Program Studi: Manajemen**

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

**SURABAYA**

**2023**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN  
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SENJA JINGGA  
CAFE GRESIK**



**Oleh:**

**DEVI AQILAH ADINDA PUTRI**

**NPM: 19.1.02.11940**

**Program Studi: Manajemen**

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

**SURABAYA**

**2023**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN  
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SENJA JINGGA  
CAFE GRESIK**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarana Ekonomi**

**Program Studi: Manajemen**

**Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**

**Oleh:**

**DEVI AQILAH ADINDA PUTRI**

**NPM: 19.1.02.11940**

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

**SURABAYA**

**2023**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN  
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SENJA JINGGA  
CAFE GRESIK**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

**DEVI AQILAH ADINDA PUTRI**  
NPM : 19.1.02.11940

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji  
Pada tanggal 1 April 2023

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Triyonowati, M.Si.

Anggota : 1. Ir. Pontjo Bambang Mahargiono, M.M.

2. Novianto Eko Nugroho, S.E., M.PSDM.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Ir. Pontjo Bambang Mahargiono, M.M.

Dr. Suwitho, M.Si.



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

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **Devi Aqilah Adinda Putri**

N.P.M : **19.1.02.11940**

Menyatakan bahwa skripsi

Dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SENJA JINGGA CAFE GRESIK**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 1 April 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 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, 1 April 2023

Yang membuat pernyataan,



**Devi Aqilah Adinda Putri**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Devi Aqiilah Adinda Putri  
N.P.M : 19.1.02.11940  
Program Studi : S1 Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 24 Febuari 2001  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/anak yang ke : 2 (Dua)/1(Pertama)  
Alamat : Jl. Wonorejo Asri XII No.22 Surabaya  
Status : Belum menikah

### B. Orang Tua

Nama : Budi Setyawan, SE  
Alamat Rumah : Jl. Gubeng Masjid II No.53 Surabaya  
Alamat Kantor : -  
Pekerjaan/Jabatan : Karyawan Swasta

### C. Riwayat Pendidikan

1. Tamat SD di SD Negeri Gubeng III Surabaya tahun 2013
2. Tamat SLTP di SMP Negeri 8 Surabaya tahun 2016
3. Tamat SLTA di SMA IPIEMS Surabaya tahun 2019

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

### D. Riwayat Pekerjaan

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

**Devi Aqiilah Adinda Putri**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penyusun panjatkan kepada Allah SWT yang melimpahkan karunia rahmat serta petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SENJA JINGGA CAFE GRESIK”**

Selama menyusun skripsi ini telah banyak hambatan yang penyusun lewati dan tanpa bantuan banyak pihak tentu akan sulit untuk penyusun menyelesaikan skripsi ini, untuk itu penyusun mengucapkan ribuan terima kasih pada :

1. Dr. Nur Fadrih 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. Ir. Pontjo Bambang Mahargiono, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dalam membimbing dan memberi petunjuk dengan sabar sepenuh hati untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Mohammad Faisal, S.Pd.,M.Pd. selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan pada saat perwalian berlangsung.
5. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang bermanfaat selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
6. Kepada kedua orang tua dan adik saya tercinta yang telah mendoakan, memberikan dukungan dan memotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada sahabat saya Eunike, Zalsa, Ayu, Nita, dan Alesyah yang selalu mendampingi saya selama proses pengerjaan skripsi, selalu menjadi tempat

bertukar cerita paling nyaman, dan yang selalu memberikan semangat dan dorongan.

8. Teman satu bimbingan yang selalu memberikan informasi dan semangat berjuang bersama-sama agar dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
9. Seluruh kawan SM-4 angkatan 2019 tercinta yang sedang berjuang menggapai gelar sarjana.
10. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, yang dengan tulus memberikan dukungan, doa sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.

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

Surabaya, 27 Februari 2023

**Devi Aqilah Adinda Putri**



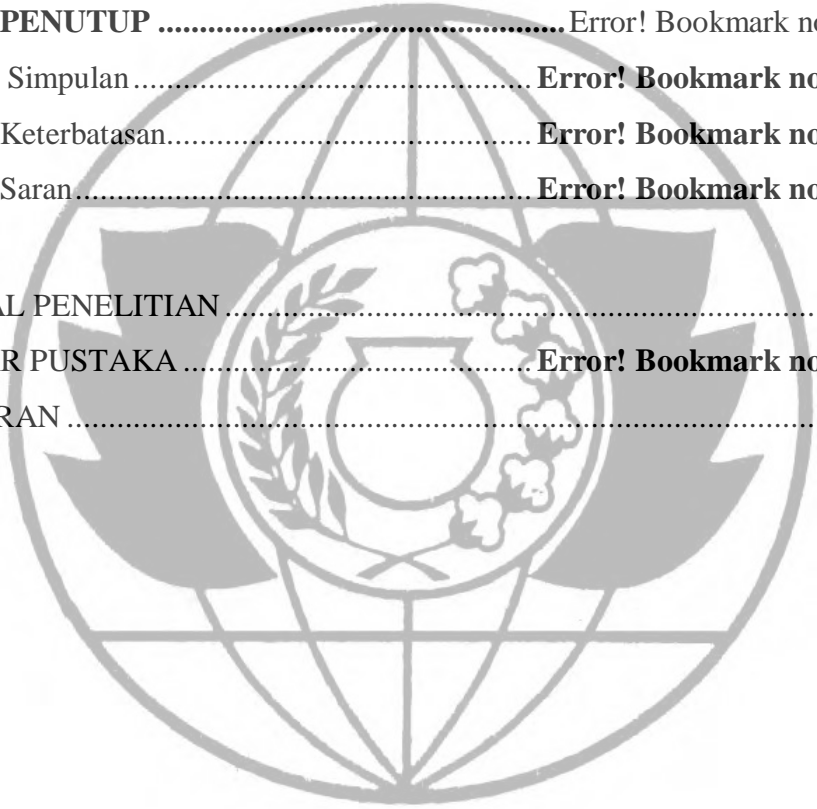
## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	4
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	6
KATA PENGANTAR .....	7
DAFTAR ISI.....	9
DAFTAR TABEL .....	13
DAFTAR GAMBAR.....	14
ABSTRAK .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ABSTRACT .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1. Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Kontribusi Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
2.1 Tinjauan Teoritis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1 Manajemen Pemasaran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2 Definisi Kualitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3 Definisi Pelayanan (Jasa) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.4 Kualitas Layanan (Jasa) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.5 Indikator Kualitas Layanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.6 Kualitas Produk .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2.1.7 Indikator Kualitas Produk .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.8 Harga.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.9 Tujuan Penetapan Harga .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.10 Faktor yang Mempengaruhi Harga .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.11 Indikator Harga.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.12 Kepuasan Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.11 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>not defined.</b>	
2.1.12 Indikator Kepuasan Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.13 Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Rerangka Konseptual .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
2.3.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
2.3.3 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Objek.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3. Teknik Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4 Variabel dan Definisi Oprasional Variabel	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.1 Definisi Oprasional Variabel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5 Teknik Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.1. Uji Instrumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Uji Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.5.3 Uji Kelayakan Model.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Uji F .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.4 Uji Asumsi Klasik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Uji Heteroskedastisitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Uji Normalitas Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Uji Multikolinearitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.5 Pengujian Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>not defined.</b>	
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
4.1.4 Deskripsi Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Analisis Deskriptif Hasil Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
3. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
4. Analisis Deskriptif Variabel Harga.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>not defined.</b>	
4.1.5 Uji Validitas dan Reabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.5 Uji Kelayakan Model.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.6 Uji Hasil Uji Asumsi Klasik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.7 Pengujian Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.2. Pembahasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1. Simpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2 Keterbatasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.3 Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
JADWAL PENELITIAN .....	71
DAFTAR PUSTAKA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LAMPIRAN .....	73

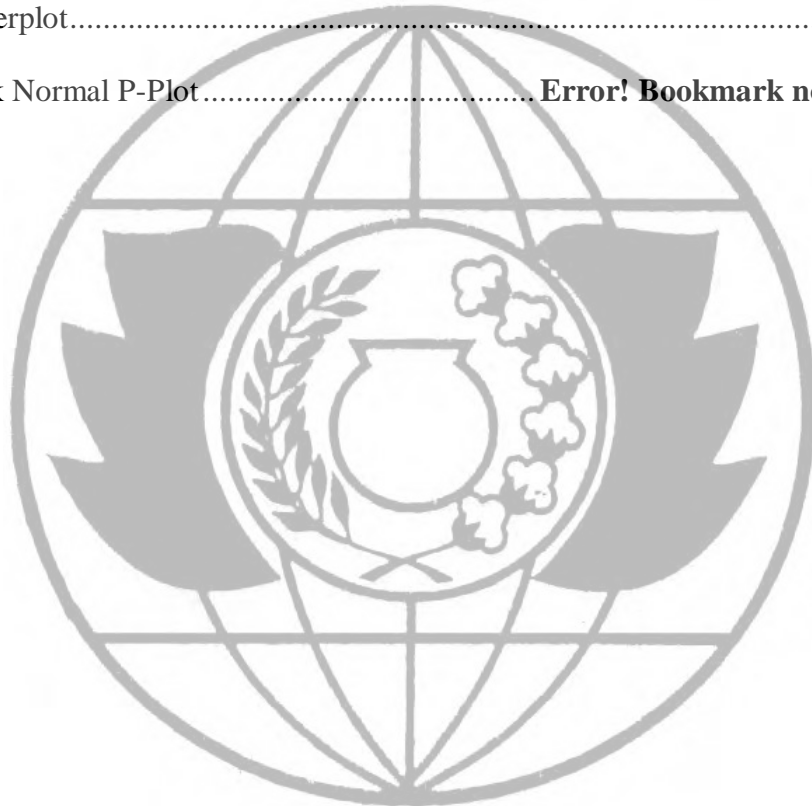


## DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1 Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2 Skala Linkert.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3 Indikator Variabel Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4 Karakteristik Responden Berkaitan dengan Jenis Kelamin	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
5 Karakteristik Responden Berkaitan dengan Usia	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6. Karakteristik Responden Berkaitan dengan Pekerjaan ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
7 Interval Kelas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
8 Hasil Tanggapan Variabel Kualitas Layanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
9 Hasil Tanggapan Variabel Kualitas Produk .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
10 Hasil Tanggapan Variabel Harga.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
11 Hasil Tanggapan Variabel Kepuasan Konsumen	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
12 Hasi Uji Validitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
13 Hasil Uji Realibilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
14 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
15. Uji F.....	59
16 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	60
17 One-Sampel Kolmogrov-Smirnov Test .....	62
18 Hasil Uji Multikolineritas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
19 Hasil Uji Hipotesis (Uji t) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. Konsumsi Kopi di Indonesia .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Rerangka Konseptual .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Scatterplot.....	61
4 Grafik Normal P-Plot.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1 Kuesioner Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2 Tabulasi Kuesioner .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3 Perhitungan Karakteristik Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6 Hasil Uji Kelayakan Model.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
7 Hasil Uji Normalitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
8 Hasil Uji Hipotesis (uji t).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
9 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
10 Hasil Uji Multikolinearitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
11 Surat Tugas Bimbingan Skripsi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
12 Kartu Konsultasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
13 Surat Ijin Riset .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
14 Surat Balasan Ijin Riset .....	107
15 Sertifikat Seminar Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
16 Surat Keterangan Bebas Plagiasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
17 Hasil Plagiasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>