

SKRIPSI

PENGARUH PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN

TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KEDAI COFFEE

TOFFEE SURABAYA



OLEH :

YUSTINA ANGELA GAMBUR
NPM : 18110056

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

SURABAYA

2023

**PENGARUH PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI
KEDAI COFFEE TOFFEE SURABAYA**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Oleh :

YUSTINA ANGELA GAMBUR

18110056

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI**

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA SURABAYA

2023

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Yustina Angela Gambur

NPM : 18110056

Fakultas : Ekonomi

Prodi : Manajemen Perhotelan

Judul : Pengaruh Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Konsumen Di Kedai Coffee Toffee Surabaya

Pembimbing

Selasa, 18 Juli 2023



(Dr. Thyophoida W.S. Panjaitan, M.M.)

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen

Selasa, 18 Juli 2023



(Dr. Thyophoida W.S. Panjaitan, M.M.)

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh **Yustina Angela Gambur** dengan NPM 18110056

Dinyatakan **LULUS** oleh :

Ketua Tim Penguji :



(Deograsias Yustinianus Ferdinand, S.E., M.M.)

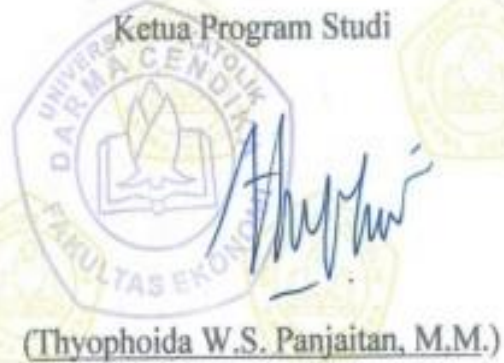
Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



(Lilik Indrawati, S.E., M.M.)

Ketua Program Studi



(Thyophoida W.S. Panjaitan, M.M.)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH PRODUK, HARGA DAN KUALITA PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KEDAI COFFEE TOFFEE SURABAYA

Telah Diuji dan Dipertahankan dihadapan

Tim Penguji Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika

Jurusan Manajemen

Pada Hari Selasa Tanggal 18 Juli Tahun 2023

Disusun oleh :

Nama	: Yustina Angela Gambur
NPM	: 18110056
Fakultas	: Ekonomi
Program	: Manajemen Perhotelan

Tim Penguji :

Ketua : Deograsias Yoseph Yustinianus Ferdinand, S.E., M.M.

Anggota : 1. Stephanie Astrid Ayu, S.E., M.M.

2. Dr. Thyophoida W.S. Panjaitan, M.M.



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yustina Angela Gambur
NPM : 18110056
Alamat Asli : Tontong. Manggarai. NTT.
No. Identitas (KTP) : 5310034106980006

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

“Pengaruh Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Kedai Coffee Toffee Surabaya” merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal, atau bentuk lain. Skripsi ini sepenuhnya merupakan hasil kerja saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai dengan kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi. Apabila kemudian hari terbukti saya telah melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggungjawab.

Surabaya, 09 Agustus 2023



Yustina Angela Gambur

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa oleh karena penyertaanNya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menginap Di Kedai Coffee Toffee Surabaya”** dengan baik. Skripsi ini merupakan salah satu syarat bagi peneliti dalam mencapai tingkat Sarjana Manajemen (S.M.) program strata satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika, Surabaya.

Peneliti sangat berterimakasih kepada seluruh pihak yang ikut serta membantu dalam proses penulisan skripsi ini khususnya selama perkuliahan, yaitu kepada:

1. Rm. Adrian Adiredjo, S.Th., D., selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika yang selalu mengingatkan peneliti untuk selalu berjuang di masa perkuliahan.
2. Ibu Lilik Indrawati, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika yang selalu sabar dalam membimbing serta memberikan ilmu dan nasihat yang baik kepada peneliti.
3. Ibu Dr. Thyophoida W. S. Panjaitan, M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika dan selaku dosen pembimbing yang juga tidak henti-hentinya mengingatkan peneliti untuk selalu berjuang dan meningkatkan prestasi.
4. Bapak Deograsias Yoseph Yustinianus Ferdinand, S.E., M.M. selaku dosen ketua penguji skripsi peneliti yang bersedia menyediakan waktu untuk memberikan arahan dan bimbingan selama penulisan skripsi.





5. Ibu Stephanie Astrid Ayu, S.E., M.M. selaku dosen penguji yang tiada henti mengingatkan peneliti untuk tetap bersemangat dalam menghadapi kesulitan dalam masa perkuliahan.
6. Pimpinan dan Seluruh Staf di Kedai Coffee Toffee Surabaya yang telah memberikan izin atas penelitian ini dan telah membantu kelancaran dalam penelitian ini.
7. Papa Dorteus Gambur dan Mama Agustina Noi selaku orang tua peneliti yang telah banyak menerima semua kekurangan, memberikan banyak pelajaran dan motivasi serta selalu sabar menasehati dan selalu berjuang bagi pendidikan peneliti.
8. Venny, Ressa, Summy, Fani dan Waode selaku keluarga dan sahabat dekat peneliti yang memberikan motivasi dan mendukung peneliti dalam menyelesaikan pendidikan sarjana.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat peneliti cantumkan satu per satu yang juga mendukung peneliti dalam berbagai hal untuk menyelesaikan pendidikan sarjana.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Peneliti berharap adanya kritik dan saran dari para pembaca, guna menyempurnakan hasil penelitian penulis. Skripsi ini diharapkan mampu menjadi bahan referensi bagi para peneliti lainnya untuk dapat diolah melalui penelitian yang akan datang, khususnya dalam bidang perilaku konsumen.

Surabaya,.....

Yustina Angela Gambur

DAFTAR ISI

LEMBAR COVER	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Produk.....	8
2.1.1.1 Pengertian Produk	8
2.1.1.2 Klafikasi Produk	8
2.1.1.3 Indikator Produk	9
2.1.2 Harga.....	10
2.1.2.1 Pengertian Harga.....	10
2.1.2.2 Tujuan Penetapan Harga	10
2.1.2.3 Indikator Harga	12
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	12





2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.1.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan	13
2.1.4 Kepuasan Konsumen	13
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	13
2.1.4.2 Faktor Kepuasan Konsumen	14
2.1.4.3 Indikator Kepuasan Konsumen.....	14
2.1.5 Pengaruh Antar Variabel	15
2.1.5.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	15
2.1.5.2 Pengaruh Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	15
2.1.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	15
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.2.1 Penelitian Terdahulu 1	16
2.2.2 Penelitian Terdahulu 2	17
2.2.3 Penelitian Terdahulu 3	18
2.2.4 Penelitian Terdahulu 4	19
2.2.5 Penelitian Terdahulu 5	20
2.3 Rerangka Pemikiran	22
2.4 Kerangka Konseptual	22
2.5 Hipotesis Penelitian.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Objek Penelitian	23
3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data.....	23
3.3 Variabel Penelitian	23
3.3.1 Variabel Bebas	24
3.3.2 Variabel Terikat	24
3.4 Definisi Operasional Variabel	24
3.5 Populasi Sampel	26
3.5.1 Populasi.....	26
3.5.2 Sampel	26



3.6 Metode dan Teknik Analisis Data.....	27
3.6.1 Metode Pengumpulan Data.....	27
3.6.2 Teknik Analisis Data	27
3.6.2.1 Uji Validitas.....	28
3.6.2.2 Uji Reliabilitas	29
3.7 Uji Asumsi Klasik	29
3.7.1 Uji Normalitas	29
3.7.2 Uji Multikoleniaritas.....	30
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas	30
3.7.4 Uji Regresi Linear Berganda	30
3.7.5 Koefisien Determinasi.....	31
3.7.6 Uji t	31
BAB IV HASIL PENELITIAN	34
4.1 Obyek Penelitian	34
4.1.1 Sejarah Singkat Kedai Coffee Toffee	34
4.1.2 Visi Misi Kedai Coffee Toffee	35
4.1.2.1 Visi	35
4.1.2.2 Misi	36
4.1.2.3 Struktur Organisasi Coffee Toffee	36
4.1.3 Deskripsi Kerja	37
4.1.4 Logo Coffee Toffee	43
4.2 Berdasarkan Responden	44
4.2.1 Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.2.2 Berdasarkan Usia	45
4.2.3 Berdasarkan Pekerjaan	45
4.2.4 Berdasarkan Jumlah Kunkungan	46
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	47
4.3.1 Uji Validitas	47
4.3.2 Uji Reliabilitas	49



4.3.3 Uji Deskriptif	49
4.3.3.1 Dekripsi Tanggapan Terhadap Variabel XI	51
4.3.3.2 Dekripsi Tanggapan Terhadap Variabel X2	52
4.3.3.3 Dekripsi Tanggapan Terhadap Variabel X3	53
4.3.3.4 Dekripsi Tanggapan Terhadap Variabel X4	54
4.4 Uji Asumsi Klasik	55
4.4.1 Uji Normalitas	55
4.4.2 Uji multikolincaritas	56
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	56
4.5 Uji Regresi Linear Berganda	57
4.6 Koefisien Determinasi	59
4.7 Uji T	59
BAB V PENUTUP	63
5.1 Simpulan	63
5.2 Saran	63

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

2.1 Perbedaan Penelitian Sekarang Dengan Penelitian Terdahulu 1	16
2.2 Perbedaan Penelitian Sekarang Dengan Penelitian Terdahulu 2	17
2.3 Perbedaan Penelitian Sekarang Dengan Penelitian Terdahulu 3	18
2.4 Perbedaan Penelitian Sekarang Dengan Penelitian Terdahulu 4	19
2.5 Perbedaan Penelitian Sekarang Dengan Penelitian Terdahulu 5	20
3. Skala Likert.....	28
3. Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	31
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan	40
4.5 Hasil Uji Validitas	42
4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	42
4.7 Hasil Uji Normalitas	44
4.8 Hasil Uji Multikolinieritas	45
4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	45
4.10 Hasil Uji Analisis Linear Berganda	47
4.11 Hasil Uji R Hasil Uji Koefisien Determinasi	48
4.12 Hasil Uji F (Simultan).....	49
4.13 Hasil Uji t (Persial)	50
4.14 Nilai Korelasi Fersial	51



DAFTAR GAMBAR

1.1	Gambar Perkembangan Konsumsi Kopi	2
2.1	Rerangka Pemikiran	21
2.2	Kerangka Konseptual	22
4.1	Struktur Organisasi	35
4.2	Logo Coffee Toffee	38
5.1	Hasil Uji Normalitas	43
4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	46
4.4	Kurva Distribusi Uji t Variabel Produk	47

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



ABSTRAK

Perkembangan tren bisnis kopi di Indonesia berlangsung cukup pesat selama beberapa waktu belakangan ini. Salah satu bentuk dari bisnis kopi yang paling sering di temukan saat ini adalah kedai kopi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Kedai Coffee Toffee Surabaya. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen yang melakukan kunjungan di Kedai Coffee Toffee Surabaya dan sampel pada penelitian ini sebanyak 75 responden.

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SPSS versi 25, diperoleh hasil bahwa semua item pernyataan dari semua variabel dinyatakan valid karena r hitung $>$ dari r tabel serta semua variabel dinyatakan reliabel karena $Cronbach\ Alpha > 0,6$. Hasil uji normalitas menyatakan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal dinyatakan valid. Pada uji multikoleneartitas didapati nilai $tolerance$ semua variable lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10 sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa data penelitian tidak mengalami multikolinieritas antara variable bebas. Pada uji heteroskedastisitas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar diatas angka 0 pada sumbu Y dan tidak membentuk pola yang jelas maka terjadi heterokedastisitas pada model regresi. Regresi linear berganda di dapatkan model regresi sebagai berikut $Y=1.680+0.106X_1+0.310X_2+0.307X_3$. hasil uji koefisien determin (R^2) adalah sebesar 0.675 yang artinya, produk, harga, serta kualitas pelayanan memiliki proporsi pengaruh kuat terhadap kepuasan konsumen sebesar 67,5%. Pada uji t didapati bahwa produk, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Kedai Coffee Toffee Surabaya.

Kunci : Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen



ABSTRACT

The development of coffee business trends in Indonesia has been going quite rapidly in recent times. One form of the coffee business that is most often found today is the coffee shop. This study aims to determine the effect of product, price, and service quality on customer satisfaction at Kedai Coffee Toffee Surabaya. The population in this study were consumers who visited the Toffee Coffee Shop in Surabaya and the sample in this study was 75 respondents.

Based on the results of data processing with SPSS version 25, it was found that all statement items from all variables were declared valid because r count $>$ from r table and all variables were declared reliable because Cronbach Alpha $>$ 0.6. The results of the normality test stated that the data in this study were normally distributed and declared valid. In the multicollinearity test, the tolerance value of all variables was found to be more than 0.10 and the VIF value was less than 10 so that it can be concluded that the research data did not experience multicollinearity between the independent variables. In the heteroscedasticity test, it can be seen that the points spread over the number 0 on the Y axis and do not form a clear pattern, so heteroscedasticity occurs in the regression model. Multiple linear regression is obtained by the regression model as follows $Y=1.680+0.106X_1+0.310X_2+0.307X_3$. The result of the test for the determinant coefficient (R^2) is 0.675, which means that product, price, and service quality have a strong influence on customer satisfaction by 67.5%. In the t test it was found that product, price and service quality had a significant effect on customer satisfaction at Kedai Coffee Toffee Surabaya

Keywords : Product, Price, Service Quality, and Consumer Satisfaction

