

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA WARBON KOPI)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen



Oleh

Febriza Ninda Wahyono

192411033

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI

BEKASI

2023

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Febriza Ninda Wahyono

NIM : 192411033

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : “Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Warbon Kopi”

Skripsi tersebut disetujui dan diterima baik sebagai salah satu karya ilmiah mahasiswa yang bersangkutan dalam memenuhi salah satu syarat untuk mendapat gelar sarjana pada Jurusan Manajemen di STIE Tri Bhakti,

Bekasi, 18 Juli 2023

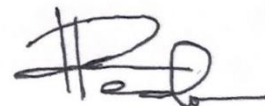
Mengetahui

Ka. Program Studi S1 Manajemen



Dr. Eddy Setyanto, S.Sos., M.Si
NIDN : 0325107402

Dosen Pembimbing



Redy Adhi Saputra, SE., MM
NIDN : 0405059002

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN

(Kasus pada Warbon Kopi, Makrik Rawalumbu jembatan 2)

Oleh

Febriza Ninda Wahyono

192411033

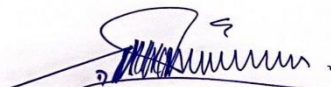
SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian

Guna memperoleh gelar sarjana dalam ilmu Manajemen

Telah disetujui oleh tim penguji pada tanggal seperti tertera dibawah ini

Bekasi, 24 Agustus 2023



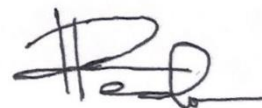
Drs. Widayatmoko, MM., M.Ikom

Ketua Tim Penguji



Dr. Eddy Setyanto, S.Sos., M.Si

Anggota Tim Penguji 1



Redy Adhi Saputra, SE., MM

Anggota Tim Penguji 2

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Manajemen, di STIE Tri Bhakti maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. karya ilmiah ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing dan dosen penguji.
3. Dalam karya tulis ilmiah ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar yang telah diperoleh karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bekasi, 24 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



Febriza Ninda Wahyono

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Febriza Ninda Wahyono

NIM : 192411033

Perguruan tinggi : Tri Bhakti Business School

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak **Tri Bhakti Business School**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Eksklusif Royalti-Free*) atas karya ilmiah ini yang berjudul “**Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warbon Kopi, Makrik jembatan 3 Rawalumbu**”

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Tri Bhakti Business School** berhak menyimpan, mengalih media atau formatkan, mengelolanya dalam pangkalan data (*data base*), mendistribusikannya dan menampilkan atau memulikasikannya di *internet* atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **Tri Bhakti Business School**, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 24 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Febriza Ninda Wahyono

ABSTRAK

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KOPI WARBON

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pengaruh harga (X1), kualitas pelayanan (X2) dan terhadap Kepuasan konsumen (Y) pada Kopi Warbon. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang berkunjung selama periode skripsi berjalan (februari – april). Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* teknik pengumpulan sampel dengan kriteria-kriteria tertentu oleh peneliti ketika pelanggan telah menerima pelayanan setelah membeli produk coffee shop. Teknik analisa dalam penelitian ini menggunakan analisis deksriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga dan kepuasan pelanggan secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dari Warbon Coffee.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

THE EFFECT OF PRICE AND SERVICE QUALITY ON COFFEE CUSTOMER SATISFACTION ON WARBON COFFEE

This study aims to analyze how the influence of price (X1), service quality (X2) and consumer satisfaction (Y) on Warbon Coffee. The population in this study were all consumers who visited during the thesis running period (March - May). The sampling technique in this study used a purposive sampling technique to collect samples with certain criteria by researchers when customers received services after buying coffee shop products. The analysis technique in this study uses descriptive analysis. The results of this study indicate that price and customer satisfaction partially and simultaneously have a significant effect on customer satisfaction from Warbon Coffee.

Keywords : Price, Service Quality, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat, nikmat dan karunia-Nya sehingga LPKL dapat terselesaikan dengan judul “PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WARBON KOPI”, yang merupakan sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Tri Bhakti. Karya ilmiah ini dapat terlaksana dengan baik setelah melalui proses yang cukup panjang untuk perihal pencarian topik dan diskusi. Dalam penulisan karya ilmiah ini tentu tidak luput dari adanya hambatan dan kesulitan, namun berkat adanya arahan serta dukungan dari berbagai pihak, secara moral dan material, maka penulisan ini dapat terselesaikan,

Mulai dari perencanaan sampai dengan penyelesaian skripsi ini, peneliti telah banyak mendapat bantuan, dukungan, bimbingan dan arahan serta motivasi yang amat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak alm. Dr. Naek L. Tobing, selaku ketua pembina STIE Tri Bhakti.
2. Bapak Drs. Widayatmoko.,MM.,M.Ikom, selaku ketua STIE Tri Bhakti.
3. Bapak Redy Adhy Saputra, SE., MM, selaku dosen pembimbing yang telah sabar membimbing dan memberikan nasehat serta meluangkan waktunya untuk membimbing segala kesulitan yang dihadapi peneliti.
4. Seluruh dosen Manajemen dan Akuntansi yang telah mendidik dan memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama menempuh pendidikan di STIE Tri Bhakti. Semoga peneliti dapat mengamalkan ilmu yang telah Bapak dan Ibu berikan.
5. Keluarga tercinta, teruma mama Komariyah dan papa junaedi, serta kakak-kakak saya tercinta Egista Diah Wahyono, Surya Aldi Wahyono, Muhammad Adam Al-kautsar, keponakan saya yang menghilangkan kejenuhan saya Annasya Fariza Al-kautsar dan Auni Tsabita Al-Kautsar.

6. Terima Kasih kepada kamu, karena selalu mendukung saya serta memberikan semangat dan mendengarkan keluh kesah saya.
7. Terima kasih kepada teman seperjuangan dan teman yang selalu ada dalam proses penyusunan skripsi saya, Eva Andini, Karin Prajna Paramita Yuwono, Siti Rahma Hanifah Royani, Ellie Jenieri Manik,
8. Terima kasih kepada Warbon Kopi yang telah mengizinkan peneliti untuk meneliti usaha nya.
9. Pihak-pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam penulisan karya ilmiah ini.
10. *Last but not least, I wanna thank me for believing me,. I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me having no daf off, I wanna thank me never quitting, for just being me all the times.*

Akhir kata, penulisan ini tentunya masih jauh dari kata sempurna, namun diharapkan semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi penulis, pembaca, dan bagi semua pihak yang berkepentingan.

DAFTAR ISI

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN.....	1
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Perumusan Masalah	6
1.4 Batasan Penelitian.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
1.7 Sistematika Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.1.1 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	10
2.1.1.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	11
2.1.1.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan	12
2.1.1.4 Metode Untuk Mengukur dan Memantau Kepuasan Pelanggan	13
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2.1 Karakteristik Jasa Pelayanan	15
2.1.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan	15
2.1.3 Harga	17

2.1.3.1	Konsep Peranan Harga	19
2.1.3.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penetapan Harga	20
2.1.3.3	Strategi Penetapan Harga.....	21
2.1.3.4	Indikator Harga.....	22
2.2	Penelitian Terdahulu	24
2.3	Kerangka Penelitian.....	34
2.4	Hipotesis Penelitian.....	35
3.1	Desain Penelitian.....	36
3.2	Definisi Operasional dan Pengukuran	37
3.3	Populasi dan Sampel	41
3.3.1	Populasi.....	41
3.3.2	Sampel.....	41
3.4	Jenis Data Penelitian	43
3.5	Sumber Data.....	43
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.7	Teknik Analisis Data.....	44
3.8	Uji Instrumen Penelitian.....	44
3.9	Uji Keabsahan Data	45
3.9.1	Uji Validitas.....	45
3.9.2	Uji Reliabilitas.....	46
3.10	Uji Asumsi Klasik.....	46
3.10.1	Uji Normalitas.....	46
3.10.2	Uji Multikolinieritas	48
3.10.3	Uji Heterokedastisitas	48
3.10.4	Uji Autokorelasi	49
3.11	Analisis Regresi Linier Berganda	49
3.12	Analisis Koefisien Determinan (R^2)	50
3.13	Uji Hipotesis	50
3.13.1	Uji Simultan (Uji-F)	50
3.13.2	Uji Parsial (Uji-T).....	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....		53
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	53
4.1.1	Sejarah Singkat Warbon Kopi	53
4.1.2	Visi dan Misi Warbon Kopi.....	53

4.2	Hasil Penelitian.....	54
4.2.1	Deksripsi Profil Responden.....	54
4.2.1.1	Jenis Kelamin.....	54
4.2.1.2	Usia Responden.....	54
4.2.2	Uji Validitas.....	55
4.2.2.1	Uji Validitas Harga (X_1).....	55
4.2.2.2	Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_2).....	57
4.2.2.3	Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	58
4.2.3	Uji Reliabilitas.....	60
4.2.3.1	Uji Reliabilitas Harga (X_1).....	60
4.2.3.2	Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X_2).....	60
4.2.3.3	Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	61
4.2.4	Statistika Dekriptif.....	61
4.2.4.1	Statistika Deskriptif Variabel.....	61
4.2.5	Uji Asumsi Klasik.....	65
4.2.5.1	Uji Normalitas.....	65
4.2.5.2	Uji Multikolinearitas.....	67
4.2.5.3	Uji Heteroskedatisitas.....	68
4.2.5.4	Uji Autokorelasi.....	69
4.2.6	Regresi Linear Berganda.....	70
4.2.7	Uji Koefisien Determinasi.....	71
4.2.8.1	Uji F (Kelayakan Model).....	73
4.3	Pembahasan.....	74
4.3.1	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	74
4.3.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	75
4.3.3	Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	76
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		77
5.1	Kesimpulan.....	77
5.2	Saran.....	78
5.3	Implikasi Penelitian.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....		80
LAMPIRAN.....		83

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Pra survey	3
Tabel 2. 1 penelitian terdahulu.....	24
Tabel 2. 2 kerangka penelitian	34
Tabel 3. 2 operasional variabel penelitian.....	37
Tabel 4. 1 profile responden berdasarkan jenis kelamin.....	54
Tabel 4. 2 profile responden berdasarkan usia.....	55
Tabel 4. 3 output uji validitas harga.....	56
Tabel 4. 4 output uji validitas kualitas pelayanan	57
Tabel 4. 5 output uji validitas kepuasan pelanggan	59
Tabel 4. 6 uji reliabilitas harga.....	60
Tabel 4. 7 uji realibilitas kualitas pelayanan	60
Tabel 4. 8 uji reliabilitas kepuasan pelanggan	61
Tabel 4. 9 distribusi jawaban	62
Tabel 4. 10 Hasil uji normalitas harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	66
Tabel 4. 11 hasil uji multikolinearitas	67
Tabel 4. 12 hasil uji heteroskedatisitas dengan uji glejser	69
Tabel 4. 13 hasil uji autokorelasi	69
Tabel 4. 14 hasil analisa regresi linear berganda	70
Tabel 4. 15 uji koefisien determinasi	71
Tabel 4. 16 uji persamaan parsial (uji t).....	72
Tabel 4. 17 uji kelayakan model (uji f)	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Analisis P-Plor Hasil Uji Normalitas	65
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedatisitas Scatterplot.....	68