

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

(Studi pada konsumen kedai Retjeh Kopi Mojokerto)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai

Derajat Sarjana Manajemen



Disusun oleh:

MOHAMMAD YUSUF HANAFI

201910160311127

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2023

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Mohammad Yusuf Hanafi

NIM : 201910160311127

Program Studi : Manajemen

Surel : yusufhanafi302@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (plagiarims) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulian ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 20 September 2023

Yang Membuat Pernyataan,


Mohammad Yusuf Hanafi



THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRODUCTS AND PRICES ON CONSUMER SATISFACTION

(Study on consumers of Retjeh Kopi Mojokerto)

**Mohammad Yusuf Hanafi ¹, Widayat, Dr., MM ², Widhiyo Sudiyono, ST,
M.BA ³**

Management, Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia

Corresponding E-mail: yusufhanafi302@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of service quality, product and price on consumer satisfaction at the Retjeh Kopi Mojokerto shop. The analysis model used is Multiple Linear Regression which is processed using the SPSS version 29 application program. Data is collected using a questionnaire that has been filled in by consumers of the Retjeh Kopi Mojokerto shop. This analysis includes: Validity Test, Reliability Test, Multiple Linear Regression Analysis, Classic Assumption Test, Hypothesis Test via T Test. The population in this research is consumers of the Mojokerto Retjeh Kopi shop. The sample in this study was 118 respondents. The data collection method uses a questionnaire. Based on the results of the analysis, it was found that service quality, product quality, price have a positive and significant effect on consumer satisfaction at the Retjeh Kopi Mojokerto shop.

Keywords: Service Quality, Product, Price, Consumer Satisfaction

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Studi pada konsumen kedai Retjeh Kopi Mojokerto)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, produk dan harga terhadap kepuasan konsumen di kedai Retjeh Kopi Mojokerto. Model analisis yang digunakan Regresi Linier Berganda yang diolah dengan menggunakan program aplikasi SPSS versi 29, data dikumpulkan dengan menggunakan kuisisioner yang telah diisi oleh konsumen kedai Retjeh Kopi Mojokerto. analisis ini meliputi: Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Analisis Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, Uji Hipotesis melalui Uji T. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen kedai Retjeh Kopi Mojokerto. Sampel dalam penelitian ini adalah 118 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di kedai Retjeh Kopi Mojokerto.

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

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan juga salam senantiasa tercurah kepada Junjungan kita semua Nabi Muhammad SAW yang mengantarkan manusia dari kegelapan ke zaman yang terang benderang. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat-syarat untuk bisa mencapai gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Muhammadiyah Malang.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak sekali hambatan dan rintangan yang penulis hadapi namun akhirnya penulis bisa melaluinya hal ini karena adanya bantuan dan juga bimbingan dari berbagai pihak baik moral maupun spiritual. Untuk itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Fauzan, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Dr. Idah Zuhroh, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Nurul Asfiah, M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Dr. Widayat, M.M., selaku dosen pembimbing I yang senantiasa membimbing dengan penuh kesabaran, memberikan saran, meluangkan waktu dan memberikan ilmu yang bermanfaat dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Widhiyo Sudyono, S.T., M.BA., selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan nasehat dan membantu membenahi kekurangan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan.

6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang yang sudah berkenan memberikan pengetahuan yang sangat-sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
7. Aniek Rumijati, Dr. M.M selaku dosen wali Manajemen Kelas C tahun angkatan 2019 yang mengarahkan saya selama berstudi dan menjadi mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Malang.
8. Teristimewa kepada kedua orang tua, Ayah dan Ibu tercinta saya, Bapak Kusaeri dan Ibu Toyifah yang sudah memberikan kasih dan sayang kepada saya mulai dari kecil sampai sekarang, Tanpa cinta dari keluarga mungkin skripsi ini tidak dapat diselesaikan.
9. Kepada kakak terima kasih banyak aku ucapkan untuk semua waktunya yang tidak pernah bosan dan menyerah untuk memberikan dukungan, semangat, kepada aku. Ketika aku merasa jenuh dan putus asa tetapi kakakku selalu menyemangati penulis.
10. Kepada sahabat-sahabat saya juga Yanes Ria, Maudy Ajeng, Thiyo Wicaksana, Eksakty Pinastika, Dea Iis, Galuh Kukuh, Ajeng, Dwi, Riyan Sauqi terima kasih untuk waktu kalian selama perkuliahan telah menjadi teman buat aku yang selalu memberikan semangat hingga penyusunan skripsi ini selesai. Terima kasih juga buat teman teman semua angkatan 2019 yang tidak dapat disebut satu persatu.
11. Terima kasih kepada keluarga besar Bapak Gembos yang senantiasa memberikan kebaikan selama saya di Malang
12. Terima kasih juga kepada PB ANAK RANTAU yang memberikan saya banyak pengalaman banyak pengetahuan yang mengesankan

Saya menyadari bahwa skripsi yang saya buat ini masih jauh dari sempurna hal ini karena terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang saya miliki. Oleh sebab itu, saya mengharapkan adanya saran dan masukan bahkan kritik membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak khususnya dalam bidang manajemen pemasaran.

Malang, 20 September 2023

(Mohammad Yusuf Hanafi)



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori	6
1. Kepuasan konsumen	6
2. Kualitas Pelayanan	7
3. Kualitas produk	9
4. Harga	11
B. Penelitian Terdahulu	13
C. Kerangka Pikir	16
D. Hipotesis	18
BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Lokasi Penelitian	20
B. Jenis Penelitian	20
C. Populasi Dan Teknik Pengambilan Sampel	20
1. Populasi	20
2. Sampel	21
D. Definisi Operasional Variabel	21
E. Teknik Pengumpulan Data	24

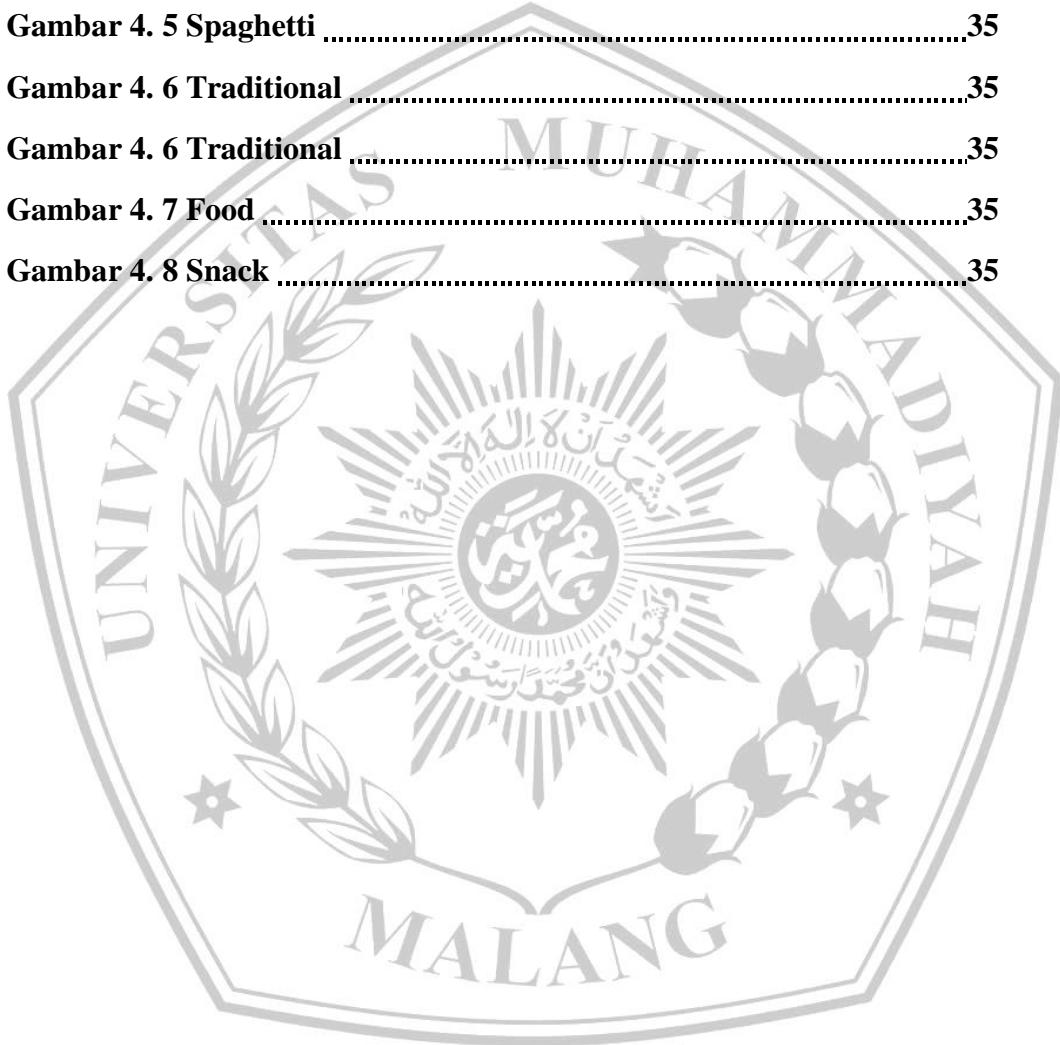
F. Teknik Pengukuran Data	24
G. Uji Instrumen Penelitian	25
1. Uji Validitas	25
2. Uji Reliabilitas	26
H. Teknik Analisis Data	26
1. Analisis Regresi Linier Berganda	26
I. Uji Asumsi Klasik	27
1. Uji Normalitas	27
2. Uji Multikolinieritas	28
3. Uji heteroskedastisitas	28
J. Uji Hipotesis	29
1. Uji T (Persial)	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	31
1. Sejarah Singkat Perusahaan	31
2. Menu kedai Retjeh Kopi	31
B. Deskripsi Responden	36
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	36
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
3. Karakteristik Responden Berdasarkan instansi	37
C. Hasil Uji Instrumen	38
1. Uji Validitas	38
2. Uji Reliabilitas	39
D. Uji Asumsi Klasik	40
1. Uji Normalitas	40
2. Uji Multikolinieritas	41
3. Uji Heteroskedastisitas	42
E. Hasil Regresi Linier Berganda	43
F. Uji Hipotesis	45

1. Uji T (Persial)	45
G. Pembahasan	48
BAB V PENUTUP	51
A. KESIMPULAN	51
B. SARAN	52
DAFTAR PUSTAKA	54



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir	17
Gambar 4. 2 Coffedealer	34
Gambar 4. 1 Tea	34
Gambar 4. 4 Milk Based	34
Gambar 4. 3 Signature	34
Gambar 4. 5 Spaghetti	35
Gambar 4. 6 Traditional	35
Gambar 4. 6 Traditional	35
Gambar 4. 7 Food	35
Gambar 4. 8 Snack	35

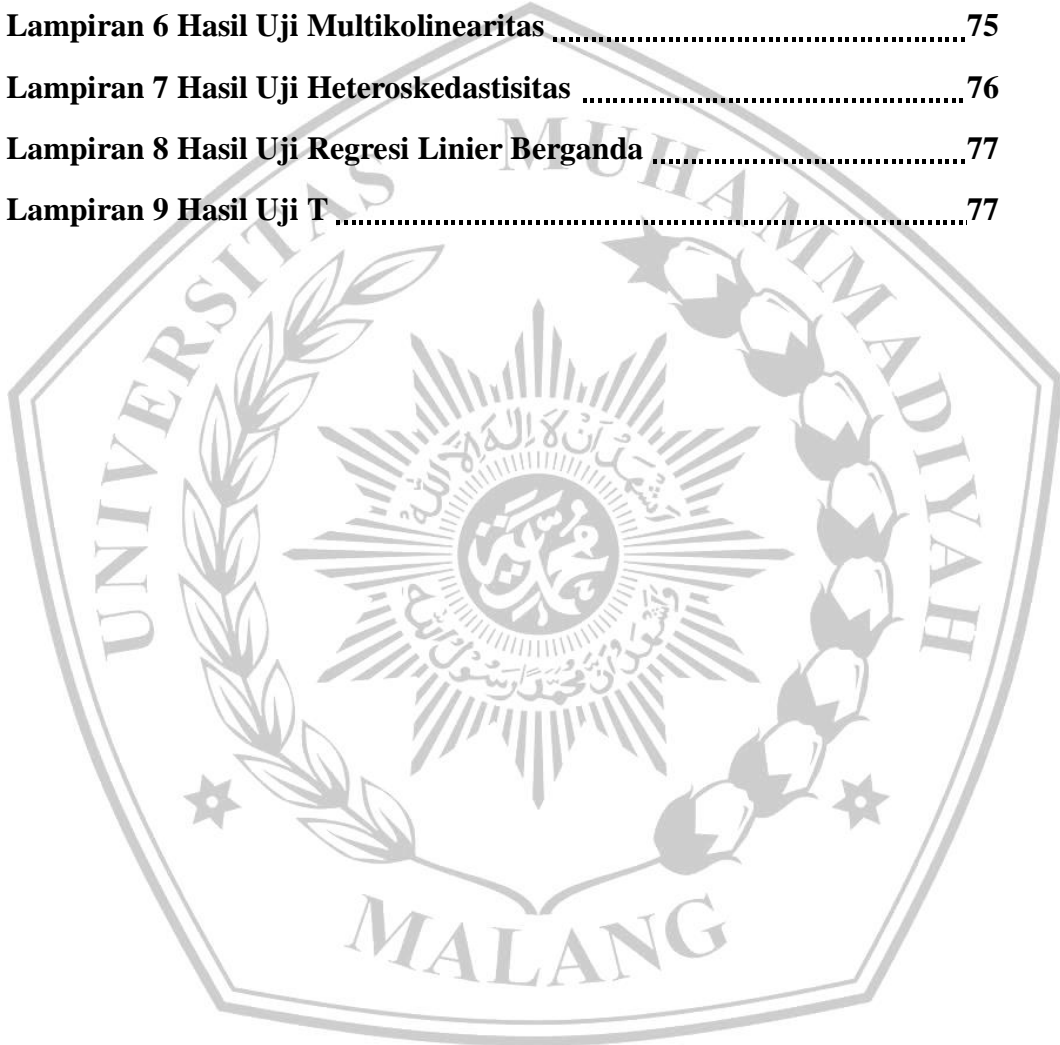


DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Peneliti Terdahulu	13
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	22
Tabel 3. 2 Skala Likert	25
Tabel 4. 1 Menu kedai Retjeh Kopi	31
Tabel 4. 2 responden usia konsumen kedai Retjeh Kopi	36
Tabel 4. 3 responden jenis kelamin konsumen kedai Retjeh Kopi	37
Tabel 4. 4 responden instansi konsumen kedai Retjeh Kopi	37
Tabel 4. 5 Uji Validitas	39
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas	40
Tabel 4. 7 Uji Normalitas	40
Tabel 4. 8 Uji Multikolinieritas	41
Tabel 4. 9 Uji Heteroskedastisitas	42
Tabel 4. 10 Uji Heteroskedastisitas	43
Tabel 4. 11 Uji Regresi Berganda	44
Tabel 4. 12 Uji T (Persial)	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 (kuisisioner)	56
Lampiran 2 (Rekapitulasi Jawaban Responden)	60
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas	67
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas	73
Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas	75
Lampiran 6 Hasil Uji Multikolinearitas	75
Lampiran 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	76
Lampiran 8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	77
Lampiran 9 Hasil Uji T	77



DAFTAR PUSTAKA

- Amrullah, P. S. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen, Volume 13, (2), 2016 ISSN print: 1907-3011, ISSN online: 2528-1127, 13, 99-118.*
- Asaloei, G. K. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Dabu-Dabu Iris Fresh Wenang Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 8. No. 2, 2019(p-ISSN 2338-9605; e-2655-206X), 8, 26-33.*
- Ayuningtyas, E. G. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Effect Of Service Quality, Product Quality And Price On. *e-ISSN 2716-0238 Volume 01 Issue 01 – Jan 2020, 1, 1-14.*
- Linardi, R. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Online Shop RI_Watch. *Agora: Volume 7. No : 1, 2019, 7, 1-5.*
- Loindong, C. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Wht's Up Café Manado. *Jurnal EMBA Vol.7 No.3 Juli 2019, Hal. 4230-4240, 3, 4230-4240.*
- Marbun, B. N. (2003). *Kamus manajemen*. Pustaka Sinar Harapan : https://books.google.co.id/books/about/Kamus_manajemen.html?id=XNhhAAAACAAJ&redir_esc=y.
- Mariansyah, A. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kabalu. *JIBM p-ISSN: 2085-0336 e-ISSN: 2655-8531 Vol. 3, No. 2, 2020, 3, 134-146.*
- Putri, C. A. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Sfa Steak &

Resto Karanganyar. *Surakarta Management Journal Vol. 3 No. 1 Juni 2021*, 3, 11-19.

Lupiyoadi. 2011. Manajemen pemasaran jasa. Jakarta : Salemba Empat, 2011.

Philip Kotler and Armstrong. 2001. Prinsip-prinsip pemasaran. Jakarta : Erlangga, 2001.

Sangadji dan Sopiah. 2013. Perilaku konsumen : pendekatan praktis disertai himpunan jurnal penelitian. Yogyakarta : Andi, 2013.

Tjiptono F. 2012. Perspektif manajemen dan pemasaran kontemporer. Yogyakarta : Andi, 2012.

Tjiptono Fandy. 2016. Strategi pemasaran. Yogyakarta : Andi, 2016.

Tjiptono. 2015. Strategi pemasaran. Yogyakarta : Andi, 2015.

Rumokoy, B. T. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Raja Oci Manado. *Jurnal EMBA Vol.7 No.1 Januari 2019, Hal. 891 – 900*, 7, 891 – 900.

Shandy Widjoyo Putro dan Prof. Dr.Hatane Samuel, M. R. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Vol.2, No. 1, (2014) 1-9*, 2, 1-9.

Slamet Widodo, S. M. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Molivia Cafe (Studi Kasus Pada Konsumen Molivia Cafe, Jalan H.M. Joni, Teladan Timur, Kota Medan). *Vol. 13 No. 1 Juni 2021 ISSN : 2088-3145 Jurnal Manajemen Tools, 13*, 101-122.

Sudaryana, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Indonesia (PERSERO) KOTA TANGERANG. *journal of management Review ISSN-P : 2580-4138 ISSN-E 2579-812X Volume 4 Number 1 Page (447-455)*, 4, 447-455.

- Sugiyono. (2008). *Metode penelitian pendidikan: (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R & D)*. Alfabeta:
https://books.google.co.id/books/about/Metode_penelitian_pendidikan.htm?id=0xmCnQAACAAJ&redir_esc=y.
- Sunarti, D. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 51 No. 2 Oktober 2017, 51, 1-7.*
- Tampenawas, J. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Kartu XI Di Manado. *P-ISSN 2615-6849 , E-ISSN Jurnal Semarak, Vol. 2, No. 1, Februari 2019, Hal (1- 20), 2, 1- 20.*
- Weenas, J. R. (2013). Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta. *Jurnal EMBA Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal. 607-618, 1, 607-618.*
- Wulandari, N. K. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali. *Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata Mei 2021, Vol. 1 (No. 2): Hal 717-728, 1, 717-728.*
- Yulianthini, K. D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Toko Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol 2 No. 1, Juli 2020 P-ISSN: 2685-5526, 2, 74-82.*

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada konsumen kedai Retjeh Kopi Mojokerto)

ORIGINALITY REPORT

12% SIMILARITY INDEX	12% INTERNET SOURCES	0% PUBLICATIONS	4% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	3%
2	journal.uwks.ac.id Internet Source	2%
3	jurnal.pancabudi.ac.id Internet Source	2%
4	Submitted to Udayana University Student Paper	2%
5	core.ac.uk Internet Source	2%
6	journal.binadarma.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%