

202210160311107
Wulan Sheli Andani
Prodi Manajemen

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PONDOK
WELIRANG WARUNG & CAFÉ CANGAR KOTA BATU**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Mencapai Derajat Sarjana Manajemen



Oleh:

Wulan Sheli Andani

202210160311107

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI PONDOK WELIRANG WARUNG & CAFE CANGAR KOTA BATU**

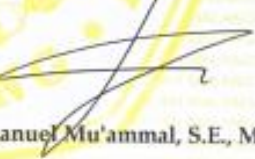
Oleh :

Wulan Sheli Andani
202210160311107

Diterima dan disetujui
pada tanggal 06 Juni 2026



Pembimbing I, Pembimbing II,

Dr. Rahmad Wijaya, S.E., M.M. **Immanuel Mu'ammal, S.E., M.M.**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ketua Program Studi,

M. Sri Wahyudi S, S.E., M.E., Ph.D **Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M.**

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PONDOK WELIRANG WARUNG & CAFE CANGAR KOTA BATU

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Wulan Sheli Andani
NIM : 202210160311107
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 06 Juni 2026 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I : Dr. Rahmad Wijaya, S.E., M.M.
Pembimbing II : Immanuel Mu'ammal, S.E., M.M.
Penguji I : Dr. M. Jihadi, M.Si.
Penguji II : Ardik Praharjo, S.AB., M.AB.

1. 
2. 
3. 
4. 

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



M. Sri Wahyudi S, S.E., M.E., Ph.D

Ketua Program Studi,



Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M.

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Wulan Sheli Andani
NIM : 202210160311107
Program Studi : Manajemen
Surel : wulansheliandani30@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya ilmiah yang disusun dan dikerjakan oleh saya sendiri, baik sebagian maupun seluruhnya, serta bukan merupakan karya orang lain yang diakui sebagai karya saya dan bukan hasil penjiplakan (plagiarism) dari karya pihak orang lain.
2. Setiap karya, pendapat, dan pemikiran pihak lain yang dijadikan sebagai rujukan dalam penyusunan skripsi ini telah dicantumkan secara jelas dan tertulis sebagai sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terbukti terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik serta sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 08 Mei 2026

Yang membuat pernyataan,



Wulan Sheli Andani

**THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, PRICE, AND SERVICE
QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT PONDOK WELIRANG
WARUNG & CAFÉ CANGAR, BATU CITY**

Wulan Sheli Andani

Management Program Study, FEB UMM

Wulansheliandani30@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of product quality, price, and service quality on customer satisfaction at Pondok Welirang Warung & Café Cangar, Batu City. This study uses a quantitative approach with a survey method on customers who have visited and purchased products at Pondok Welirang Warung & Café. The research sample consisted of 147 respondents selected using accidental sampling techniques. The independent variables in this study are product quality, price, and service quality, while the dependent variable is customer satisfaction measured through the conformity of expectations, willingness to recommend, intention to repurchase, and the overall level of satisfaction. Data analysis was carried out using multiple linear regression with the help of IBM SPSS Statistics. The results showed that product quality and service quality had a positive and significant effect, while the price variable had no significant effect. This finding indicates that customers prioritize satisfaction on the quality of the product received and the service provided compared to the price factor. Thus, improving product quality and service quality is an important aspect that needs to be considered by Pondok Welirang Warung & Café in an effort to increase customer satisfaction. This research is expected to serve as a reference for future researchers and provide practical input for cafes in developing strategies to improve business quality.

Keywords: Product Quality, Price, Service Quality, Customer Satisfaction

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PONDOK WELIRANG
WARUNG & CAFÉ CANGAR KOTA BATU**

Wulan Sheli Andani

Program Studi Manajemen, FEB UMM

Wulansheliandani30@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Pondok Welirang Warung & Café Cangar Kota Batu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey terhadap pelanggan yang pernah berkunjung dan melakukan pembelian produk di Pondok Welirang Warung & Café. Sampel penelitian berjumlah 147 responden yang dipilih menggunakan Teknik accidental sampling. Variabel independent dalam penelitian ini adalah kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pelanggan yang diukur melalui kesesuaian harapan, kesediaan merekomendasi, niat melakukan pembelian ulang, dan tingkat kepuasan secara keseluruhan. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistic. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan variabel harga tidak berpengaruh signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa pelanggan lebih menitikberatkan kepuasan pada kualitas produk yang diterima serta pelayanan yang diberikan dibandingkan dengan faktor harga. Dengan demikian, peningkatan kualitas produk dan kualitas layanan menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan oleh pihak Pondok Welirang Warung & Café dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya serta memberikan masukan praktis bagi pihak café dalam menyusun strategi peningkatan kualitas usaha.

Kata kunci: Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Meski terdapat kendala, tapi penulis dapat melaluinya sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pondok Welirang Warung & Café Cangar Kota Batu dapat terselesaikan. Penulis menyadari bahwasanya skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan dan dukungan dari banyak pihak. Sebagai bentuk rasa syukur oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT, karena dengan karunia dan kehendak-Nya telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
2. Bapak Dr. H. Nazaruddin Malik, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang, yang telah memberikan kesempatan, fasilitas, serta dukungan kepada penulis selama menempuh pendidikan dan proses penyusunan skripsi ini.
3. M. Sri Wahyudi S, S.E., M.E., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang, yang telah memberikan arahan, dukungan, serta fasilitas kepada penulis selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
4. Dr. R. Iqbal Robbie S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang, yang telah memberikan arahan, dukungan, serta fasilitas kepada penulis selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
5. Rahmad Wijaya, Dr., M.M. selaku Dosen Pembimbing I, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan serta masukan yang sangat berarti kepada penulis Selama proses penyusunan skripsi hingga dapat diselesaikan dengan baik.
6. Immanuel Mu'ammal, S.M., M.M. selaku Dosen Pembimbing II, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan serta masukan yang sangat berarti kepada penulis selama proses penyusunan skripsi hingga dapat diselesaikan dengan baik.
7. Ratih Juliati M.si selaku Dosen Wali Kelas B Angkatan 2022, yang telah membimbing dan memotivasi penulis selama masa perkuliahan.
8. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan, dan pengalaman berharga kepada penulis selama menempuh

pendidikan, sehingga menjadi bekal yang bermanfaat bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini dan di masa mendatang.

9. Ibunda tercinta yang telah berpulang ke rahmatullah, Ibu Lilik Tumiati. Terimakasih atas segala kasih sayang, doa, pengorbanan serta cinta tulus yang telah diberikan semasa hidup. Meskipun ibu tidak dapat menyaksikan secara langsung pencapaian ini, kehadiran, nasihat, dan kenangan bersama ibu selalu menjadi sumber kekuatan dan semangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga karya sederhana ini menjadi salah satu bukti bahwa penulis telah berusaha mewujudkan keinginan terakhir beliau. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan Rahmat dan menempatkan ibu di tempat terbaik disisi-Nya.
10. Terimakasih untuk kedua orangtua saya bapak Suistiko dan ibu suci, yang selalu memberikan doa, ridho, dan dukungan, serta pengorbanan yang tiada henti, baik secara moral maupun materil. Segala kasih sayang, perhatian dan semangat yang diberikan menjadi kekuatan bagi saya dalam menjalani proses perkuliahan hingga akhirnya dapat menyelesaikan studi ini dengan baik.
11. Terimakasih untuk kakek dan nenek saya tercinta, Bapak Sucipto dan Ibu Lilik Miati, yang telah memberikan dukungan penuh kepada penulis selama menempuh perkuliahan, baik berupa doa, perhatian, motivasi, maupun dukungan materil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini dengan baik.
12. Sahabat penulis di bangku perkuliahan yaitu, Syahrizada Amelia, Alya Wulandary, Devina Galuh, Enya Ebina, dan Fahmi Nur Fadila yang sudah menemani, membantu, memberikan dukungan, semangat, serta menjadi tempat berbagi cerita dan pengalaman selama masa perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini.
13. Sahabat penulis semasa SMA, Eliza Fadilla yang selalu setia berjuang bersama, memberikan dukungan dan semangat, serta menjadi tempat berkeluh kesah dan menemani penulis selama masa perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi.
14. Terakhir penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada diri sendiri, Wulan Sheli Andani yang telah berjuang dengan penuh kesabaran, keteguhan, dan semangat dalam menghadapi setiap proses serta tantangan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Terimakasih telah mampu bertahan, terus berusaha, dan tidak menyerah untuk menyelesaikan studi ini, meskipun banyak rintangan dan air mata yang menyertai setiap prosesnya. Segala perjuangan, pengorbanan, dan usaha yang telah dilalui menjadi bukti bahwa penulis mampu melewati setiap fase dengan penuh kekuatan dan harapan hingga sampai pada titik ini.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, PRICE, AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT PONDOK WELIRANG WARUNG & CAFÉ CANGAR, BATU CITY	v
PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PONDOK WELIRANG WARUNG & CAFÉ CANGAR KOTA BATU	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1. Perilaku Konsumen	9
2.1.2. Kepuasan Konsumen.....	12
2.1.3. Kualitas Produk.....	15
2.1.4. Harga	20
2.1.5. Kualitas Layanan.....	22
2.2 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Berpikir	28
2.4 Pengembangan Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1. Obyek Penelitian.....	31

3.2. Jenis Penelitian	31
3.3. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	31
1. Populasi	31
2. Sampel	32
3. Teknik pengambilan sampel	32
3.4. Definisi Operasional Variabel.....	33
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	33
3.5. Prosedur Pengumpulan Data.....	36
1. Sumber data	36
2. Teknik pengumpulan data.....	36
3.6. Teknik pengukuran variabel	37
Tabel 3.2 Teknik Pengukuran Variabel.....	37
3.7. Rentang Skala	37
Tabel 3.3 Rentang Skala	38
3.8. Teknis Analisis Data	38
1. Uji Validitas	38
2. Uji Reliabilitas.....	40
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	40
3. Asumsi Klasik	41
4. Teknik Analisis Data.....	42
5. Uji Hipotesis	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	44
4.2 Gambaran Karakteristik Responden.....	44
4.3 Rentang Skala.....	45
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	48
1. Uji Normalitas	48
2. Uji Multikolineritas.....	48
3. Uji Heteroskidastisitas.....	49
4.5 Teknik Analisis Data	50
1. Regresi Linear Berganda.....	50
2. Koefisien Determinasi	51
3. Uji t (Parsial)	52

4.6 Pembahasan	52
BAB V PENUTUP	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63
HASIL CEK PLAGIASI	78



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Ulasan Google Pondok Welirang Warung & Cafe Kota Batu	4
Tabel 1. 2 Ulasan Google Pondok Welirang Warung & Café Kota Batu	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	33
Tabel 3.2 Teknik Pengukuran Variabel	37
Tabel 3.3 Rentang Skala	38
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas	39
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	44
Tabel 4.2 Usia Responden	45
Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan kunjungan	45
Tabel 4.4 Rentang Skala Kualitas Produk	45
Tabel 4.5 Rentang Skala Harga	46
Tabel 4.6 Rentang Skala Kualitas Layanan	46
Tabel 4.7 Rentang Skala Kepuasan Pelanggan	47
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolineritas	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskidastisitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10 Hasil Regresi Linear Berganda	50
Tabel 4.11 Hasil Koefisien Determinasi	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Model Perilaku Konsumen.....	9
Gambar 2: Kerangka Berpikir.....	28



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Uji Validitas	66
Lampiran 2 Hasil Uji Reliabilitas	68
Lampiran 3 Hasil Uji Noemalitas	69
Lampiran 4 Hasil Uji Multikolinearitas	69
Lampiran 5 Hasil Uji Heteroskidastisitas	70
Lampiran 6 Hasil Regresi Berganda	70
Lampiran 7 Hasil Uji Determinasi	70
Lampiran 8 Kuesioner Penelitian	70
Lampiran 9 Jawaban Responden	76



DAFTAR PUSTAKA

1. Maharani IGAA, Anggraini NPN, Ribek PK. Pengaruh Kualitas Produk, Kualiatas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung Mina Cabang Dalung. Havard Bus Rev [Internet]. 2022;3(1):275–85. Available from: <https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/value/article/view/4007>
2. Alwi. infopos. 2025. p. 2 Ledakan Bisnis Kuliner di Kota Batu, 39 Restoran dan Kafe Baru Jadi Wajib Pajak. Available from: <https://www.infopos.id/nusantara/2131523139/ledakan-bisnis-kuliner-di-kota-batu-39-restoran-dan-kafe-baru-jadi>
3. Allegra. MalangHits. 2025. p. 2 Kota Batu Kian Ramai Kafe dan Restoran, PAD Diprediksi Naik Tajam Sumber Artikel berjudul " Kota Batu Kian Ramai Kafe dan Restoran, PAD Diprediksi Naik Tajam ". Available from: <https://malanghits.pikiran-rakyat.com/malang-raya/pr-3489601114/kota-batu-kian-ramai-kafe-dan-restoran-pad-diprediksi-naik-tajam>
4. Kumrotin EL, Susanti A. Pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada cafe ko.we.cok di solo. J Manaj Indones. 2021;6(1):1–14.
5. Kotler P, Keller KL. Marketing Management. 16th ed. Pearson Education Limited; 2016.
6. Zeithaml VA. Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence. J Mark. 1988;52(3).
7. Sari AW, Simon J, Hasoloan A. Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di road coffee marelان. J Bisnis Coporate. 2024;9(2):89–108.
8. Riview Google. Google. 2025. Riview Customer. Available from: <https://www.google.com/maps/place/Pondok+Welirang+Warung+%26+Ca+fe+Cangar+Batu/>
9. Nugraha RN, Salsabila RADA. Pengaruh Harga, Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pengunjung Cafe Cuci Mulut Depok). J Ilm Wahana Pendidik. 2023;9(10):524–30.
10. Asti EG, Eka AA. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. J Ekon Manaj Bisnis. 2020;01(01):1–14.
11. Ipir A, Kalangi M, Kristiawati I, Arisanti D. Pengaruh Atmosfer Cafe, Kualitas Produk, Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cafe Lot. J Adm Bisnis [Internet]. 2025;2(02):1–13. Available from: <https://www.jurnal.stiamak.ac.id/index.php/jut/article/view/284>
12. Rosada A, Bintoro E. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Suasana

- Cafe Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Bojong Koneng Bersatu (BOBER Cafe) Di Surabaya. *Manag Account Res Glob*. 2023;07(02):131–9.
13. Parasuraman AP, Berry LL, Zeithaml VA. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *J Mark*. 1985;49:41–50.
 14. Puspitasari S, Widayanto. Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan G0-RIDE. *J Adm Bisnis*. 2019;8(2):53–63.
 15. Septian A, Cahyo T, Pramitasari TD. Pengaruh Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Cafe And Resto Azalea. *J Mhs Entrep*. 2022;1(6):1234–48.
 16. Aurellia V, Marginingsih R. Pengaruh Kualitas Produk , Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Coffee Shop Janji Jiwa. 2024;2(7):870–9.
 17. Kotler P, Armstrong G. *Principles of Marketing*. 17th ed. New York: Pearson Higher Education; 2018.
 18. Garvin DA. Competing on the Eight Dimensions of Quality. 1987;65(6).
 19. Cahyani FG. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *J Ilmu dan Ris Manaj* [Internet]. 2016;5(3):1–19. Available from: <https://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/527>
 20. Athollah MI, Syahrizal M, Satika TD. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di SA.TUANG Coffe Shop Kota Tangerang. *J Tour* [Internet]. 2021;1(2). Available from: <https://jurnal.umat.ac.id/index.php/wisataMuh/article/view/9749>
 21. Oktavian BY, Soliha E. Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Cafe Dewan Kopi Pati). *Jurnal Ilm Ekon*. 2020;17(1):167–83.
 22. Parasuraman AP, Zeithaml VA, Leonard L. Berry. Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *J Retail*. 1988;64(1).
 23. Martiana R, Apriani S. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Deumdee Rangkasbitung. *J Manag Stud*. 2019;6(2):121–34.
 24. Eltantian YY, Rangga YDP, Meylano NH. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Cafe Rindu Lokaria. *J Progr Stud Manaj*. 2023;10(3):90–102.
 25. Amir M, Santi IN. Pengaruh Suasana Café Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Café Koniciwa Di Kota Palu). *J Media Wahana Ekon*.

2024;21(2):235–45.

26. Lubis MFI, Aslami N, Tambunan K. Pengaruh Harga, Pelayanan, Dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cafe Pascho Pematangsiantar. *J Ilm MEA(Manajemen, Ekon dan Akuntansi)*. 2023;7(2):872–82.
27. Sucipto H. Pengaruh Promosi Penjualan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Caffé Jetto Brebes. *J Ekon Manajemen, Akunt.* 2024;3(3):176–86.
28. Sugiyono PD. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta; 2019.
29. Hair JF, Black WC, Babin BJ, Anderson RE. *Multivariate Data Analysis*. 7th ed. New Jersey: Prentice Hall; 2010.
30. Widodo S. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Molivia Cafe. *J Manaj Tools [Internet]*. 2021;13(1). Available from: <https://jurnal.pancabudi.ac.id/index.php/JUMANT/article/view/3899>
31. Zaini AA. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen “ Warung Bek Mu 2 ” Banjarnayar Paciran Lamongan). *J Econ Islam Bus*. 2022;02(02):47–54.
32. Robin I, Sinaga J, Farunik CG. Pengaruh Harga , Kualitas Pelayanan , dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan di Kopikoe Parung Panjang. *Econ Synchronization [Internet]*. 2025;2(2). Available from: <https://jurnal.kdi.or.id/index.php/es/article/view/2377>
33. Ghozali I. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Progam IBM SPSS 25*. 9th ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro; 2018. 490 p.
34. Ghozali I, Kusumadewi KA. *Partial Least Squares Konsep,Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 4.0*. 1st ed. Semarang: Yoga Pratama; 2023. 238 p.
35. Sihombing MM, Arifin MH. Pengaruh Varian Menu , Harga , dan Suasana Cafe , Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Miltie Garden Mulawarman Banjarmasin. *Smart Bus J*. 2021;1(1):26–33.
36. Rahmah P, Surianti, Amrial, Asnia M, Idrus I. Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Café Saromase. *J Ilm Metansi*. 2025;8(April):151–9.

HASIL CEK PLAGIASI

	Lembaga Informasi dan Publikasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang Tanda Terima Cek Plagiasi
Tanggal : 13/5/2026	
Kode	: 2959941707
Nama	: Wulan Sheli Andani
NIM	: 202210160311107
Prodi	: Manajemen
Judul Penelitian	: The Influence of Product Quality, Price and Service Quality on Customer Satisfaction at Pondok Welirang Warung & Cafe Cangar Kota Batu
Persentase Plagiasi	: 8%
Keterangan	: LULUS
Kepala LIP  Rinaldy Achmad Roberth Fathoni, S.AB., M.M	

