

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN STARBUCKS COFFE
SURABAYA BARAT (LENMARC MALL)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu syarat Dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**



Diajukan Oleh :

REGITA CAHYANI
NPM : 19420016

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2023

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Nama : Regita Cahyani
Npm : 19420016
Alamat : Sanggar, Galengdowo/Wonosalam, Jombang, Jawa Timur
Program studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan”** bukan merupakan plagiasi atau saduran dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 28 Desember 2022

Yang membuat pernyataan

Regita Cahyani
19420016

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN STARBUKCS COFFE
SURABAYA BARAT (LENMARC MALL)

Diajukan oleh :

REGITA CAHYANI

NPM : 19420016

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



Drs. Ec Redy Eko Hari Suprpto, MM

Tanggal, 2-1-2023

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Kristiningsih, S.E, M.Si

Tanggal, 30-1-2023

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN STARBUKCS COFFE
SURABAYA BARAT (LENMARC MALL)**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

REGITA CAHYANI

NPM : 19420016

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

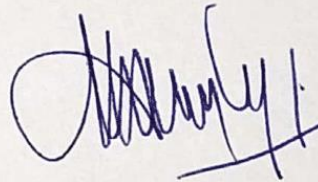


Drs.Ec Redy Eko Hari Suprpto, MM

Anggota Dewan Penguji Lain



Dwi Indah Mustikorini, SE, MM



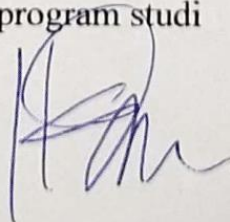
Wiwik Herawati, SE.MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar sarjana manajemen

Tanggal.....30-1-2023.....

Ketua program studi



Dr.Kristiningsih,S.E.,M.S.i

ABSTRAK

Sebuah bisnis yang disebut dengan *Coffee Shop* belakangan ini sedang mengalami perkembangan yang cukup pesat di Indonesia. Hal ini mendapat dukungan dari banyaknya minat masyarakat Indonesia untuk mencoba beberapa jenis kopi dari seluruh kopi yang ada di nusantara. Penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Starbucks Coffee Surabaya Barat (Lenmarc Mall)”, memiliki rumusan masalah Akankah Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh cukup tinggi terhadap kepuasan konsumen *Starbucks Coffee* Lenmarc Mall Surabaya Barat, Akankah Harga memiliki pengaruh cukup tinggi pada kepuasan konsumen *Starbucks Coffee* Lenmarc Mall Surabaya Barat, Akankah kualitas produk memiliki pengaruh cukup tinggi terhadap kenyamanan konsumen *Starbucks Coffee* Lenmarc mall Surabaya barat. Penelitian ini bertujuan guna mengetahui seberapa besar efek kualitas pelayanan terhadap rasa puas yang diperoleh oleh konsumen *Starbucks Coffee* Lenmarc Mall Surabaya Barat, Untuk memahami seberapa besar efek yang dipengaruhi oleh harga pada tingkat kepuasan konsumen *Starbucks Coffee* Lenmarc Mall Surabaya Barat, untuk memberi pengaruh sejauh mana kualitas dapat mempengaruhi kepuasan konsumen *Starbucks Coffee* Lenmarc Mall Surabaya Barat.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif dimana penelitian ini memberi penekanan dalam pengujian hipotesis, yang mana harus menggunakan data yang terukur. Data yang dipakai bersumber dari data primer serta sekunder. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, di dapatkan sebuah kesimpulan apabila, Kualitas layanan mempunyai pengaruh cukup tinggi pada kepuasan konsumen, artinya semakin banyak kualitas pelayanan yang ditawarkan, Harga mempunyai pengaruh cukup tinggi pada kepuasan konsumen, artinya apabila konsumen mendapat penawaran harga yang lebih baik hal ini bisa menjadi pengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen *Starbucks Coffee*. Selain itu, Kualitas sebuah produk juga menjadi salah satu pengaruh penting pada kepuasan seorang konsumen, yang mana dari meningkatnya produk yang bisa ditawarkan kepada seorang konsumen dapat pula meningkatkan rasa puas konsumen dalam memilih beberapa pilihan produk *Starbucks Coffee*.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kualitas Harga dan Kualitas Produk.

ABSTRACT

The development of the coffee shop business in Indonesia in the past few years has experienced very rapid development. This is supported by the growing public interest in trying various types of coffee from all over the archipelago. Research with the title "The Influence of Service Quality, Price, and Product Quality on Customer Satisfaction Starbucks Coffe West Surabaya (Lenmarc Mall)", has a Problem formulation Does service quality have a significant impact on customer satisfaction Starbucks Coffee Lenmarc Mall West Surabaya, Does Price have a significant impact on satisfaction customers of Starbucks Coffee Lenmarc Mall West Surabaya, Does product quality have a significant impact on customer satisfaction Starbucks Coffee Lenmarc mall West Surabaya. The purpose of this study is to find out how much influence service quality has on customer satisfaction at Starbucks Coffee Lenmarc Mall West Surabaya, to find out how much influence price has on customer satisfaction at Starbucks Coffee Lenmarc Mall Surabaya Barat, to find out how much influence product quality has on customer satisfaction at Starbucks Coffee Lenmarc West Surabaya Mall.

This study uses a quantitative method where this study emphasizes hypothesis testing, the data used must be measurable. The data sources used are primary and secondary. Based on the research conducted, it was concluded that service quality has a significant influence on customer satisfaction, meaning that the more quality of service offered, the price has a significant influence on customer satisfaction, meaning that if the price offered is better, it can increase customer satisfaction Starbucks Coffe Starbucks Coffe then it can increase Starbucks Coffe customer satisfaction, product quality has a significant influence on customer satisfaction, meaning that the more quality products offered, the more Starbucks Coffe customer satisfaction can be increased.

Keywords : *Service Quality, Product Quality, Customer Satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Starbukcs Coffe Surabaya Barat (Lenmarc Mall)**” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan,, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada :

1. Allah SWT, yang selalu mempermudah dan melancarkan penulis dalam segala hal khususnya dalam pengerjaan skripsi ini.
2. Bapak Drs.Ec Gimanto Gunawan, MM,M.Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
3. Bapak Drs.Ec Redy Eko Hari Suprpto, MM, selaku dosen pembimbing skripsi atas segala bimbingan, arahan serta saran yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Bapak Hendra Prasetya, S.E., M.Ak, selaku dosen wali yang telah membantu penulis dalam mengikuti dan menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

5. Seluruh staff pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
6. Kedua orang tua penulis, Katpurli S,T dan Susiyah yang selalu sabar memberikan kasih sayang, doa, nasehat, serta atas kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis, yang merupakan anugrah terbesar dalam hidup penulis yang merupakan anugrah terbesar dalam hidup. Penulis berharap dapat menjadi anak yang dibanggakan.
7. Terima kasih kepada grup MILD yang terdiri dari Karin, Sifa, dan Aii yang selalu mendukung dan support setiap penulis menyusun skripsi ini.
8. Terima kasih kepada grup SEPI yang terdiri dari Ricky, Fahmi, Bagus, Krisna, Angga, Sifa, karin, aii selalu terima kasih atas doa dan segala dukungannya
9. Terima kasih grup Bestot yang terdiri dari Yuni, Indah, Wida, Mita, Dias, Widi. Yang selalu mendukung penulis dari segala hal.
10. Terima kasih kepada teman saya Fania, Inun, Andi, Fikri, Ardi, Reza, Reggy, Rizky muhamad jolly, Kak Riko S,M, kak deli, kak jeje yang membantu penulis untuk menyusun skripsi ini
11. Terima kasih teman seperbimbingan Hilda, Niken, Charisa, Anisa, Yahya yang saling membantu dalam mengerjakan skripsi ini sampai selesai.
12. Terima kasih untuk UKM Paduan Suara Gita Suara Wijaya yang selalu support penulis untuk mengerjakan skripsi

13. Untuk Widhy Alvian Mahardito terima kasih sudah menjadi sosok laki-laki yang paling berarti bagi penulis selama berkuliah di universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Penulis tidak akan pernah melupakan setiap momen dan kenangan ketika bersama
14. Seluruh teman-teman penulis angkatan 2019 yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu. Terima kasih atas pertemanan selama ini.
15. Seluruh responden yang telah memberikan waktu dan informasi untuk penyelesaian skripsi ini
16. Dan untuk kamu namanya sudah tercatat sebagai jodoh penulis sebelum penulis lahir, yang selalu mendoakan dalam diam sepertiga malam sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Kelak kita akan dipertemukan di waktu yang tepat aminn.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi serta bermanfaat bagi penulis dan para pembaca. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, oleh karena nya saran dan kritik sangat bermanfaat.

Surabaya, 28 Desember 2022

Penulis

Regita cahyani

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Skripsi	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	11
2.1.2 Kualitas Pelayanan	12
2.1.3 Harga	15
2.1.4 Kualitas Produk	19
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	21
2.1.6 Hubungan Antar Variabel	24
2.2 Penelitian Sebelumnya.....	27
2.3 Hipotesis Dan Model Analisis	28
2.3.1 Hipotesis.....	28
2.3.2 Model Analisis	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Pendekatan Penelitian	30

3.2	Populasi serta Sampel	30
3.2.1	Populasi	30
3.2.2	Sampel	30
3.3	Identifikasi Variabel	32
3.4	Definisi Operasional Variabel	33
3.4.1	Variabel Bebas	33
3.4.2	Variabel Terikat	35
3.5	Jenis dan Sumber Data	36
3.5.1	Data Primer	36
3.5.2	Data Sekunder	36
3.6	Prosedur Pengumpulan Data	37
3.7	Teknik Analisis	39
3.7.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	39
3.7.2	Uji t	41
3.7.3	Uji F	41
3.7.4	Uji Hipotesis	42
3.7.5	Regresi Linier Berganda	43
3.7.6	Koefisien Determinasi	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		45
4.1	Gambaran secara Umum Subyek Penelitian	45
4.2	Hasil Penelitian	45
4.2.1	Karakteristik Responden	45
4.2.2	Jawaban dari Responden Variabel	50
4.2.3	Uji Instrumen	56
4.3	Pembahasan Penelitian	68
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		70
5.1	Simpulan	70
5.2	Saran	70
5.3	Keterbatasan Penelitian	71
DAFTAR PUSTAKA		72

DAFTAR TABEL

TABEL 1. 1 LOKASI STARBUCKS COFFEE DAN RATING PENILAIAN.....	3
TABEL 1. 2 DAFTAR NAMA MENU DAN HARGA SIZE MINUMAN	5
TABEL 4. 1 KARAKTERISTIK RESPONDEN.....	46
TABEL 4. 2 JAWABAN RESPONDEN VARIABEL KUALITAS PELAYANAN X1.....	50
TABEL 4. 3 JAWABAN RESPONDEN VARIABEL HARGA X2.....	52
TABEL 4. 4 JAWABAN RESPONDEN VARIABEL KUALITAS PRODUK X3.....	53
TABEL 4. 5 JAWABAN RESPONDEN VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN Y.....	55
TABEL 4. 6 UJI VALIDITAS KUALITAS PELAYANAN (X1).....	57
TABEL 4. 7 UJI VALIDITAS HARGA (X2)	57
TABEL 4. 8 UJI VALIDITAS KUALITAS PRODUK (X3).....	58
TABEL 4. 9 UJI VALIDITAS KEPUASAN PELANGGAN	59
TABEL 4. 10 UJI RELIABILITAS KULITAS PELAYANAN (X1)	59
TABEL 4. 11 RELIABILITAS HARGA (X2).....	60
TABEL 4. 12 UJI RELIABILITAS KUALITAS PRODUK (X3)	61
TABEL 4. 13 UJI RELIABILITAS KEPUASAN PELANGGAN (Y).....	61
TABEL 4. 14 TABEL ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA	62
TABEL 4. 15 TABEL KOEFISIEN KUALITAS PRODUK (X3), HARGA (X2), KUALITAS PELAYANAN (X1).....	64
TABEL 4. 16 TABEL UJI F	65
TABEL 4. 17 TABEL UJI T	66