

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KOPI  
KENANGAN DI SURABAYA BARAT**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Mempengaruhi Gelar Sarjana  
Manajemen Program Studi Manajemen**



**Diajukan Oleh**

**YOSEP BUDI PRIYANTORO**

**NPM : 19420084**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA**

**2023**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KOPI  
KENANGAN DI SURABAYA BARAT**

Diajukan oleh:

**YOSEP BUDI PRIYANTORO**

**NPM: 19420084**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH DOSEN  
PEMBIMBING**

**DOSEN PEMBIMBING**



**Dwi Indah Mustikorini, SE., MM**

Tanggal,.....

**KETUA JURUSAN**



**Dr. Adrianto Trimarjono, SE., MM**

Tanggal,..... **13 Februari 2024**

**SKRIPSI**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KOPI  
KENANGAN DI SURABAYA BARAT**

**Dipersiapkan dan disusun oleh:**

**YOSEP BUDI PRIYANTORO**

**NPM: 19420084**

**Susunan Dewan Penguji**

Pembimbing Utama



**(Dwi Indah Mustikorini, SE.,MM)**

NIDN: 0712086701

Anggota Dewan Penguji Lain



**(Wiwik Herawati, SE., MM)**

NIDN: 0704036701



**(Dr. Dwi Bhakti Iriantini, SE, M.Si.)**

NIDN: 0723056301

Skripsi ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen

Tanggal, 22 Januari 2023



**(Dr. Adrianto Trimarjono, SE.,MM)**

**NIDN: 0731057104**

Ketua Program Studi

# SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yosep Budi Priyantoro

NPM : 19420084

Alamat : Jl. Sambisari IIA no. 05

Program : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah skripsi dengan judul **“PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KOPI KENANGAN DI SURABAYA BARAT”** bahwa ini merupakan hasil karya saya sendiri dan sebagian persamaan karya orang lain yang telah saya cantumkan dalam kepustakaan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari terdapat sanggahan dari pernyataan saya ini, maka saya siap menanggung akibat sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, .....

Yang membuat pernyataan,



**(Yosep Budi Priyantoro)**

NPM: 19420084

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha esa karena berkat kasih dan rahmat-Nya sehingga memberikan kelancaran bagi penulis untuk mampu menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KOPI KENANGAN DI SURABAYA BARAT.**

Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah dalam rangka memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Untuk itu dengan segala hormat dan kerendahan hati, penulis banyak mengucapkan banyak terima kasih yang tulus dengan segenap hati atas semua bimbingan dan bantuan selama ini serta kesempatan yang diberikan dalam penyusunan skripsi ini khususnya yang terhormat :

1. Bapak Prof.Dr.dr.H.Widodo Ario Kentjono, Sp. THT-KL (K), FICS. Selaku rektor yang telah berjasa dan memberikan kontribusi yang terbaik bagi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM.,M.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis karena dedikasi dan pengabdianya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Adrianto Trimarjono,SE.,MM. selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis karena dedikasi dan pengabdianya terhadap Fakultas Ekonomi dan Bisnis serta memberikan motivasi bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini
4. Ibu Dwi Indah Mustikorini, SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan masukan serta memberikan semangat bagi penulis dalam penyusunan skripsi.
5. Ibu Dewi Nuraini, SE., M.SM selaku dosen wali akademik yang telah banyak bantuan dan arahan bagi penulis sejak awal perkuliahan di Wijaya Kusuma.
6. Semua dosen yang berada di Universitas Wijaya Kusuma yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang sudah telah membantu banyak bantuan, arahan, serta memberikan banyak ilmu bagi penulis.
7. Untuk kedua Alm. Orang tua penulis, Skripsi ini penulis dedikasikan untuk Alm. Bapak dan Alm. Ibu penulis. Tanpa adanya cinta dan kasih kalian penulis tidak mampu menyelesaikan studi di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

8. Untuk teman wanita tercinta penulis yaitu Oktavia Siburian dan kakak perempuan penulis yaitu Maria Theresia Wijiatmiyanti yang mendukung penulis dari awal perkuliahan sampai menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi di Universitas Wijaya Kusuma.
9. Untuk semua teman-teman penulis yang telah membantu penulis yang telah meluangkan waktu untuk kuesioner dalam penulisan skripsi. Penulis mengucapkan banyak terima kasih atas bantuan kepada penulis
10. Untuk semua teman-teman saya di Fakultas Ekonomi dan bisnis yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu. Penulis mengucapkan banyak terima kasih adanya kehadiran kalian semua di dalam awal perkuliahan sampai menyelesaikan perkuliahan.
11. Untuk para staff Universitas Wijaya Kusuma yang telah membantu melancarkan penyusunan skripsi dari penulis.
12. Semua pihak yang membantu penulis baik secara langsung ataupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan tepat waktu

Besar harapan bagi penulis agar skripsi ini dapat berguna bagi teman-teman mahasiswa lain sebagai acuan penulisan skripsi di masa mendatang. Penulis sangat menyadari dan memahami bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan banyak masukan dan kritik untuk membangun demi penulisan skripsi yang lebih baik di masa mendatang. Semoga skripsi ini penulis berharap dapat memberikan manfaat untuk semua pihak yang berkepentingan.

Surabaya, 12 Januari 2023

Yosep Budi Priyantoro

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
HALAMAN PENGESAHAN. ....	II
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....	IV
KATA PENGANTAR.....	V
DAFTAR ISI .....	VII
DAFTAR TABEL.....	XII
DAFTAR GAMBAR. ....	XIII
DAFTAR LAMPIRAN.....	XIV
ABSTRAK.....	XV
ABSTRACT. ....	XVI
BAB I PENDAHULUAN. ....	1
1.1 Latar Belakang Masalah. ....	1
1.2 Rumusan Masalah. ....	3
1.3 Tujuan Penelitian. ....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Skripsi.....	4
BAB II TELAAH PUSTAKA. ....	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	6
2.1.1.1 Konsep Pemasaran.....	6
2.1.1.2 Marketing Mix.....	7

2.1.2. Konsep Harga.....	8
2.1.2.1 Pengertian Harga .....	8
2.1.2.2 Tujuan Penetapan Harga.....	9
2.1.2.3 Strategi Penyesuaian Harga .....	9
2.1.2.4 Indikator Harga .....	9
2.1.3 Konsep Kualitas Produk. ....	10
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Produk.....	10
2.1.3.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi kualitas produk. ....	11
2.1.3.3 Dimensi Kualitas Produk. ....	11
2.1.3.4 Dimensi Kualitas Produk Terhadap makanan. ....	12
2.1.4 Konsep Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan. ....	13
2.1.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan. ....	13
2.1.4.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan. ....	14
2.1.4.4 Lima Perspektif Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.5 Konsep Kepuasan Konsumen .....	15
2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Konsumen. ....	15
2.1.5.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen. ...	16
2.1.5.3 Indikator Kepuasan Konsumen. ....	17
2.1.5.4 Manfaat Kepuasan Konsumen. ....	18
2.1.5.5 Strategi Kepuasan Konsumen. ....	18



2.1.6 Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen. ....	19
2.2 Penelitian Sebelumnya .....	20
2.3 Kerangka Pemikiran. ....	22
2.4 Hipotesis Penelitian. ....	23
BAB III Metode Penelitian. ....	24
3.1 Pendekatan Penelitian. ....	24
3.2 Populasi dan Sampel. ....	24
3.2.1 Populasi. ....	24
3.2.2 Sampel. ....	24
3.3 Identifikasi Variabel. ....	25
3.4 Definisi Operasional Variabel. ....	26
3.4.1 Variabel Independen Harga (X1). ....	26
3.4.2 Variabel Independen Kualitas Produk (X2). ....	26
3.4.3 Variabel Independen Kualitas Pelayanan (X3). ....	27
3.4.4 Variabel Dependen Kepuasan Konsumen (Y). ....	28
3.5 Jenis dan Sumber Data. ....	28
3.5.1 Sumber Data. ....	28
3.5.2 Jenis Data. ....	29
3.5.3 Prosedur Pengumpulan Data. ....	29
3.6 Teknik Analisis .....	30
3.6.1 Uji Validitas. ....	30
3.6.2 Uji Reliabilitas. ....	31

3.6.3 Uji Analisis Linear Berganda.....	31
3.6.4 Uji Asumsi Klasik. ....	32
3.6.4.1 Uji Multikolinearitas.....	32
3.6.4.2 Uji Normalitas. ....	32
3.6.4.3 Uji Heteroskedastisitas. ....	33
3.6.5 Uji Hipotesis .....	33
3.6.5.1 Analisis Deskriptif.....	33
3.6.5.2 Uji Koefisien Determinasi ( $R_2$ )/ (Nagelkerke R Square).....	33
3.6.5.3 Uji Parsial / t (Wald Test). ....	34
3.6.5.4 Uji Omnibus Test of Model Coefficient (Uji F). ....	34
BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan. ....	35
4.1 Gambaran Umum Subjek Penelitian. ....	35
4.1.1 Sejarah Kopi Kenangan. ....	35
4.2 Deskripsi Penelitian.....	35
4.2.1 Karakteristik Responden.....	35
4.3 Hasil Variabel Penelitian. ....	38
4.3.1 Hasil Variabel Harga (X1).....	38
4.3.2 Hasil Variabel Kualitas Produk (X2) .....	39
4.3.3 Hasil Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	40
4.3.4 Hasil Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	41
4.4 Hasil Analisis Data.....	41
4.4.1 Uji Validitas. ....	41

4.4.2 Uji Reliabilitas.....	43
4.4.3 Uji Regresi Linear Berganda.....	44
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik. ....	45
4.5.1 Uji Multikolinearitas.....	45
4.5.2 Uji Normalitas. ....	46
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas. ....	47
4.6 Hasil Pengujian Hipotesis. ....	48
4.6.1 Hasil Uji Parsial/ t (wald test). ....	48
4.6.2 Hasil Uji F.....	49
4.6.3 Hasil Uji Koefisien Deteminan ( $R_2$ ).....	50
4.7 Pembahasan.....	50
BAB V Simpulan, Saran dan Keterbatasan Penelitian.....	52
5.1 Simpulan. ....	52
5.2 Saran. ....	52
5.3 Keterbatasan Penelitian. ....	53
Daftar Pustaka.....	54
Lampiran Penelitian. ....	57

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian sebelumnya .....	20
Tabel 3.1 Pemberian Skor Untuk Jawaban Kuesioner.....	30
Tabel 3.2 Tingkat Reliabilitas.....	31
Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4.2 Identitas Responden Menurut Usia.....	36
Tabel 4.3 Identitas Responden Menurut Pendidikan. ....	36
Tabel 4.4 Identitas Responden Menurut Pekerjaan. ....	37
Tabel 4.5 Identitas Responden Menurut Penghasilan. ....	37
Tabel 4.6 Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga.....	38
Tabel 4.7 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk. ....	39
Tabel 4.8 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan..	40
Tabel 4.9 Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Konsumen.....	41
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas. ....	42
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	46
Tabel 4.13 Hasil Uji T.....	48
Tabel 4.14 Hasil Uji F.....	49
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinan. ....	50

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas. ....	46
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	47

## **DAFTAR LAMPIRAN PENELITIAN**

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	57
Lampiran 2: Hasil Kuesioner.....	62
Lampiran 3: Hasil SPSS .....	98

## **ABSTRAK**

Tingkat persaingan usaha saat ini menuntut para pelaku ekonomi untuk berinovasi agar pengembangan usahanya melalui produk yang ditawarkan dapat diterima oleh konsumen dan meningkatkan kepuasannya. Penelitian ini bertujuan untuk lebih memahami pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Kopi Kenangan di Surabaya Barat. Penelitian ini menggunakan analisis linier berganda dengan purposive sampling sebagai metode pengambilan sampel. Total sampel yang terkumpul sebanyak 149 responden dan disebar melalui kuesioner online dan offline. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga (X1), kualitas produk (X2), dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y), namun kepuasan konsumen (Ada variabel lain yang menentukan Y).

Kata Kunci : Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan.

## **ABSTRACT**

At the current level of business competition, business actors need to innovate so that business development through the products they offer can be well received by consumers, thereby creating consumer satisfaction. This research is intended to be able to understand more deeply the influence of price, product quality and service quality on consumer satisfaction of Kopi Kenangan in West Surabaya. This research uses multiple linear analysis with purposive sampling as the sampling method. The total number of samples was taken from 149 respondents and distributed via online and offline questionnaires. The results of this research show that price (X1), product quality (X2), and service quality (X3) have a positive effect on consumer satisfaction (Y), but there are still other variables that determine consumer satisfaction.

***Keywords:*** Price, Product Quality, Service Quality, consumer satisfaction