

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA KOPI JANJI JiWA
SURABAYA**

SKRIPSI

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



Diajukan Oleh :

AZHAR AULIA
NPM : 13420250

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

2020

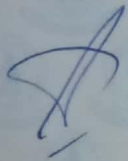
SKRIPSI

**PENGARUH PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KOPI JANJI JIWA
SURABAYA**

Diajukan oleh:
AZHAR AULIA
NPM : 13420250

TELAH DISETUJI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING



Dr. SITI DJAMILAH, SE., M.Si

Tanggal, 05 Agustus 2020

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. SITI DJAMILAH, SE., M.Si

Tanggal, 05 Agustus 2020

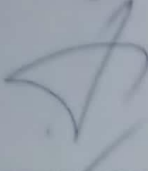
Skripsi

**PENGARUH PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA KOPI JANJI JIWA SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh:
AZHAR AULIA
NPM : 13420250

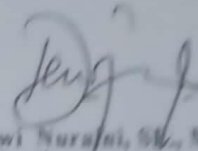
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

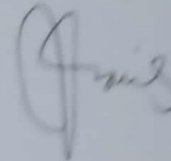


Dr. SITI DJAMILAH, SE., MSI

Anggota Dewan Penguji Lain



Dewi Nuraini, SE., MSM.
P.D. A.S. L.V. A. R. R. R.



Evianah, SE., MSI
P.D. A.S. L.V. A. R. R. R.

**Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar sarjana manajemen**

Tanggal 05 Agustus 2020



Dr. SITI DJAMILAH, SE., MSI
Ketua Program Studi

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : AZHAR AULIA
NPM : 13420250
Alamat : JL. LIDAH HARAPAN BLOK V 47
Program Studi : MANAJEMEN
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

“Pengaruh *Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Janji Jiwa Surabaya*” Adalah benar-benar karya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 10 Juli 2020

Yang membuat pernyataan,



(Azhar Aulia)

NPM : 13420250

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAKSI.....	xi
DAFTAR PUSTAKA.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Telaah.....	6

1.5. Sistematika Skripsi.....	7
BAB II. TELAAH PUSTAKA.....	9
2. 1. Landasan Teori.....	9
2.1.1. Pemasaran.....	9
2.1.2. Pengertian Pemasaran.....	9
2.1.3. Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.4. Bauran Pemasaran.....	10
2.1.5. Kualitas Produk.....	12
2.1.5.1. Pengertian Kualitas Produk.....	12
2.1.5.2. Perspektif Terhadap Kualitas Produk.....	12
2.1.5.3. Dimensi Kualitas Produk.....	14
2.1.5.4. Indikator Mutu Suatu Barang.....	17
2.1.6. Pengertian Harga.....	17
2.1.6.1. Strategi Menentukan Kebijakan Harga.....	18
2.1.6.2. Strategi Penetapan Harga.....	19
2.1.6.3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Harga.....	20

2.1.6.4. Indikator Harga.....	21
2.1.7. Kepuasan Konsumen.....	22
2.1.7.1. Penjelasan Kepuasan Konsumen.....	22
2.1.7.2. Strategi Kelegaan Pengguna.....	22
2.1.7.3. Jenis-Jenis Kesenangan dan Ketidaksenangan Pelanggan.....	23
2.1.7.4. Pengukuran Kesenangan Konsumen.....	25
2.1.7.5. Indikator Kepuasan Konsumen.....	26
2.1.8. Hubungan Antar Variabel.....	27
2.2. Penelitian Sebelumnya.....	28
2.3. Hipotesis dan Model Analisis.....	30
2.3.1. Hipotesis.....	30
2.3.2. Model Analisis.....	30
BAB III. METODE PENELITIAN.....	31
3.1. Pendekatan Penelitian.....	31
3.2. Populasi Dan Sampel.....	31
3. 2.1. Populasi.....	31

3.2.2. Sampel.....	32
3.3. Identifikasi Variabel.....	32
3.4. Definisi Operasional Variabel.....	33
3.5. Jenis dan Sumber Data.....	35
3.6. Prosedur Pengumpulan Data.....	36
3.7. Teknik Analisis.....	36
3.7.1. Uji Validitas.....	36
3.7.2. Uji Reliabilitas.....	37
3.7.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	37
3.7.4. Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	38
3.7.5. Uji F.....	38
3.7.6. Uji t.....	40
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4. 1. Gambaran Umum Perusahaan PT. Kopi Janji Jiwa.....	42
4.2. Ketentuan Hasil Riset.....	42
4.2.1. Ketentuan Karakter Responden.....	42

4.2.2. Deskripsi Mengenai Variabel Penelitian.....	46
4.3. Hasil Analisis Data.....	49
4.3.1. Hasil Pengujian Validitas.....	49
4.3.2. Hasil Pengujian Reliabilitas.....	50
4.3.3. Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda.....	51
4.3.2.1. Hasil Pengujian Koefisien Regresi Linier Berganda.....	51
4.3.2.2. Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	53
4.3.2.3. Hasil Pengujian Secara Parsial (Uji t).....	53
4.3.2.4. Hasil Pengujian Secara Simultan (Uji f).....	58
4.4. Pembahasan.....	58
BAB V. SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN.....	60
5.1. Konklusi.....	60
5.2. Saran.....	60
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	61
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	43
Tabel 4.2. Karakteristik Usia Responden.....	43
Tabel 4.3. Karakteristik Pendidikan Responden.....	44
Tabel 4.4. Karakteristik Pekerjaan responden.....	44
Tabel 4.5. KarakteristikPendapatan Perbulan Responden	45
Tabel 4.6. KarakteristikStatus Perkawinan Responden.....	46
Tabel 4.7. Kategori Mean Masing-masing Variabel.....	47
Tabel 4.8. Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Produk (X_1).....	47
Tabel 4.9. Jawaban Responden Mengenai Variabel Harga (X_2)	48
Tabel 4.10. Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	49
Tabel 4.11. Hasil Pengujian Validitas Masing-masing variabel.....	50
Tabel 4.12. Hasil Pengujian Reliabilitas.....	51
Tabel 4.13. Koefisien Determinasi Berganda.....	53
Tabel 4.14. hasil Analisis Uji t.....	54

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	43
Tabel 4.2. Karakteristik Usia Responden.....	43
Tabel 4.3. Karakteristik Pendidikan Responden.....	44
Tabel 4.4. Karakteristik Pekerjaan responden.....	44
Tabel 4.5. KarakteristikPendapatan Perbulan Responden	45
Tabel 4.6. KarakteristikStatus Perkawinan Responden.....	46
Tabel 4.7. Kategori Mean Masing-masing Variabel.....	47
Tabel 4.8. Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Produk (X_1).....	47
Tabel 4.9. Jawaban Responden Mengenai Variabel Harga (X_2)	48
Tabel 4.10. Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	49
Tabel 4.11. Hasil Pengujian Validitas Masing-masing variabel.....	50
Tabel 4.12. Hasil Pengujian Reliabilitas.....	51
Tabel 4.13. Koefisien Determinasi Berganda.....	53
Tabel 4.14. hasil Analisis Uji t.....	54
Tabel 4.15. Hasil Analisis Uji f.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Analisis.....	30
Gambar 3.1. Kurva Distribusi F.....	39
Gambar 3.2. Kurva Distribusi t.....	41
Gambar 4.1. Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Kualitas Produk (X_1) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	55
Gambar 4.2. Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Harga (X_2) Terhadap Kepuasan konsumen (Y).....	56

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : In Put SPSS
- Lampiran 3 : Out Put SPSS
- Lampiran 4 : Tabel F dan Tabel t

ABSTRAK

Misi pendalaman tsb berfungsi mengukur dampak kapasitas benda & tarif kepada kegembiraan pembeli di Kopi Janji Jiwa Surabaya. Variabel independent dalam pengkajian ini ialah karakteristik barang & nilai. Sedangkan variabel dependent adalah kesenangan pengguna. Dalam riset ini, determinasi sampel memakai sistem *non probability sampling* melalui proses *purposive sampling* untuk kriteria minimal usia 17 tahun keatas, pernah membeli dan mengkonsumsi Kopi Janji Jiwa, dan pernah membeli dan mengkonsumsi Kopi Merek lainnya. Kuantitas sampel yang dipakai sebanyak 97 penduduk. Uji Hipotesis dengan membuat kajian linier berganda. Sebelum dilaksanakan uji hipotesis dilangsungkan uji reliabilitas dan validitas. Akibatnya adalah semua variabel, valid, dan *reliable*, buatan uji melalui degenerasi linier berganda membuktikan $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan penerimaan $< 0,05$. Dengan begitu hipotesis nan pertama memberitahukan “kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di kopi Janji Jiwa Surabaya” dapat didukung kebenarannya. Demikian juga hipotesis yang kedua menyatakan “harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di kopi Janji Jiwa Surabaya” dapat didukung kebenarannya.

Kata Kunci : Karasteristik Barang, Nilai Dan Kesenangan Pengguna

ABSTRACT

This deepening mission serves to measure the impact of the capacity of objects & tariffs on the joy of buyers at Kopi Janji Jiwa Surabaya. The independent variable in this study is the characteristics of goods & values. While the dependent variable is user pleasure. In this research, the sample determination uses a non-probability sampling system through a purposive sampling process for the criteria that are at least 17 years of age and over, have bought and consumed Janji Jiwa Coffee, and have bought and consumed other branded coffee. The sample quantity used was 97 residents. Hypothesis testing by making multiple linear studies. Before the hypothesis testing was carried out, the reliability and validity tests were carried out. The result is that all variables, valid, and reliable, made by the test through multiple linear degeneration prove that $t_{count} > t_{table}$ with acceptance < 0.05 . With this, the first hypothesis that states "product quality has a significant effect on consumer satisfaction in the coffee Janji Jiwa Surabaya" can be supported by the truth. Likewise, the second hypothesis which states that "price has a significant effect on consumer satisfaction in Janji Jiwa Surabaya coffee" can be supported by its truth.

Keywords: *Characteristics of Goods, Value & user pleasure*

