

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN
PENGARUH HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA COFFEE SHOP FOLKS COFFEE AND TEA
KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

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



Diajukan Oleh :

NAZARET JOHAN DHARMAWAN

NPM : 11420183

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

2018

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : NAZARET JOHAN DHARMAWAN
NPM : 11420183
Alamat : SAMBIARUM 51^HNO. 8
Program Studi : MANAJEMEN
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN. KUALITAS PRODUK, DAN PENGARUH HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADACOFFEE SHOP FOLKS COFFEE AND TEA KOTA SURABAYA**

Adalah benar-benar karya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, Agustus 2018

Yang membuat pernyataan



(Nazaret Johan Dharmawan)

NPM : 11420183

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK,
PENGARUH HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA COFFEE SHOP FOLKS COFFEE AND TEA KOTA
SURABAYA**

Diajukan oleh :

Nazaret Johan Dharmawan
NPM : 11420183

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING



Dwi Indah Mustikorini, SE, MM

Tanggal, *28 Agustus 2018*

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si

Tanggal, *28 Agustus 2018*

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK,
PENGARUH HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA COFFEE SHOP FOLKS COFFEE AND TEA KOTA
SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun Oleh :

NAZARET JOHAN DHARMAWAN

NPM : 11420183

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

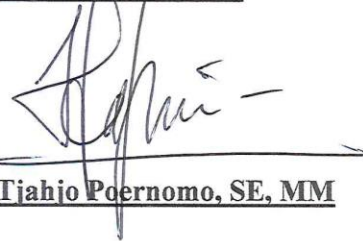


Dwi Indah Mustikorini, SE, MM

Anggota Dewan Penguji Lain



Kristiningsih, SE., M.Si



Tri Tjahjo Poernomo, SE, MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Tanggal.....



Dr. SITI DJAMILAH, SE, M.Si.

Ketua Program Studi

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa melimpahkan Berkat dan Rahmat-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN PENGARUH HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA COFFEE SHOP FOLKS COFFEE AND TEA KOTA SURABAYA.**

Tujuan penyusunan skripsi ini adalah guna memenuhi syarat untuk menyelesaikan Program Strata (S1) Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mengakui bahwa tanpa bantuan, dorongan serta motivasi yang diberikan oleh berbagai pihak, penulis tidak dapat menyelesaikan skripsi ini. Sehingga pada kesempatan ini perkenankanlah penulis dengan segala kerendahan hati, mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. dr. Sri Harmadji, Sp.THT-KL (K), selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Iman Karyadi, Ak., M.M., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dr. Siti Djamilah, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Dra.Ec. Dwi Bhakti Iriantini, M.Si., selaku Dosen Wali terima kasih atas bimbingannya selama perkuliahan.
5. Ibu Dwi Indah Mustikorini, S.E, M.M., selaku dosen pembimbing terima kasih atas saran dan masukan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

6. Untuk keluarga penulis, khususnya Ibu saya Sihati, S.Pd., serta kakak saya Imanuel Dimas Prayogi, S.E., terima kasih atas dukungan dan doa yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Untuk sahabat penulis Vincent, Raphoksi, Kamson, Irvan, Aldo, Rino, Ardi, Mega, Olive, Yessy, Pamela, Venska, dan Adinda terima kasih atas dukungan dan doa yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk teman-teman dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini baik secara psikologis dan tenaga yang telah disebutkan maupun yang tidak sempat disebutkan satu-persatu.

Surabaya, ... Agustus 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Pemasaran.....	9
2.1.2 Perilaku Konsumen	10
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.4 Kualitas Produk	14
2.1.5 Pengaruh Harga	16
2.1.6 Kepuasan Konsumen.....	17
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Hipotesis dan Model Analisis.....	22
2.3.1 Hipotesis.....	22
2.3.2 Model Analisis.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	

3.1 Pendekatan Penelitian	24
3.2 Populasi dan Sampel	24
3.2.1 Populasi	24
3.2.2 Sampel.....	25
3.3 Identifikasi Variabel.....	26
3.4 Jenis dan Sumber Data	26
3.4.1 Jenis Data	25
3.4.2 Sumber Data	27
3.5 Definisi Operasional	28
3.6 Metode Pengumpulan Data	30
3.6.1 Kuisisioner	30
3.6.2 Studi Kepustakaan	31
3.7 Teknik Analisa	31
3.8 Metode Analisis Kuantitatif	33
3.8.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	33
3.8.1.1 Uji Validitas.....	33
3.8.1.2 Uji Reliabilitas	33
3.8.2 Uji Asumsi Klasik.....	33
3.8.2.1 Uji Multikolinearitas	33
3.8.2.2 Uji Heteroskedastisitas	34
3.8.2.3 Uji Normalitas.....	35
3.8.3 Analisis Regresi Linear Berganda	35
3.8.4 Uji Hipotesis.....	36
3.8.4.1 Uji t.....	36
3.8.4.2 Uji F.....	36
.....	
3.8.4.3 Koefisien Determinasi (R ²)	37

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 DeskripsiObjekPenelitian.....	38
4.1.1. GambaranUmumObjekPenelitian.....	38
4.2 Data danDeskripsiHasilPenelitian	39
4.2.1 DeskripsiResponden	39

4.2.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
4.2.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
4.2.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	40
4.2.2	Deskripsi Variabel Penelitian.....	41
4.3	Teknis Analisis	44
4.3.1	Uji Kualitas Data	44
4.3.1.1	Uji Validitas.....	44
4.3.2.1	Uji Reliabilitas	45
4.3.2	Uji Asumsi Klasik	46
4.3.2.1	Uji Normalitas	46
4.3.2.2	Uji Multikolinieritas.....	48
4.3.2.3	Uji Heteroskedastisitas	48
4.3.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
4.3.4	Pengujian Hipotesis	51
4.3.4.1	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	51
4.3.4.2	Uji Statistik F (Simultan).....	52
4.3.4.3	Uji Statistik t	53
4.4	Pembahasan	54

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1	Simpulan	56
5.2	Saran.....	56

DAFTAR PUSTAKA	58
----------------------	----

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 4.4	Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas pelayanan(X1).....	42
Tabel 4.5	Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas produk (X2).....	42
Tabel 4.6	Tanggapan Responden terhadap Variabel Harga (X3).....	43
Tabel 4.7	Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan konsumen (Y).....	43
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas	45
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4.10	Hasil Uji Normalitas	47
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinieritas	48
Tabel 4.12	Uji Regresi Linier Berganda	50
Tabel 4.13	Koefisien Determinasi (R^2).....	51
Tabel 4.14	Hasil Uji F.....	52
Tabel 4.15	Hasil Uji t	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot	47
Gambar 4.2 Gambar <i>Scatterplot</i>	49

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Data SPSS
- Lampiran 3 Output SPSS

ABSTRAKSI

Penelitian ini meneliti “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN PENGARUH HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA FOLKS COFFEE AND TEA KOTA SURABAYA”. Penulis menggunakan Folks Coffee And Tea sebagai objek penelitian. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di coffee shop Surabaya (studi pada konsumen coffee shop Folks Coffee And Tea Surabaya). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, kualitas produk, dan pengaruh harga. Sedangkan variabel terikat adalah kepuasan konsumen. Dalam penelitian ini, penentuan sampel dilakukan dengan metode non probability sampling dengan prosedur purposive sampling. Sampel yang digunakan sebanyak 80 orang dengan kriteria responden yang mengkonsumsi produk Folks Coffee And Tea Surabaya, berusia 20 tahun keatas.

Uji hipotesa dengan melakukan analisa regresi linier berganda, dengan persamaan sebagai berikut :

$$Y = -0,656 + 0,577X_1 + 0,272X_2 + 0,270X_3 + e$$

Berdasarkan hasil analisa, diperoleh kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, dan pengaruh harga mempunyai pengaruh signifikan secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan konsumen (studi pada coffee shop Folks Coffee And Tea Surabaya).

Berdasarkan hasil penelitian maka Folks Coffee And Tea harus lebih memperhatikan lagi ketiga faktor tersebut agar para konsumen dapat menjadi konsumen yang loyal. Apalagi sekarang banyak coffee shop di Surabaya yang siap bersaing dengan strategi mereka masing-masing.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, kualitas produk, pengaruh harga, dan kepuasan konsumen

ABSTRACTION

*In this study “**QUALITY ANALYSIS OF SERVICE, QUALITY PRODUCTS, AND THE EFFECT OF PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION ON FOLKS COFFEE AND TEA CITY OF SURABAYA**”. The author uses Folks Coffee And Tea as a research object. The purpose of this study is to determine the effect of service quality, product quality, and price influence on consumer satisfaction in coffee shop Surabaya (study on coffee shop consumers Folks Coffee And Tea Surabaya). The independent variables in this research are service quality, product quality, and price influence. While the dependent variable is customer satisfaction. In this research, the determination of the sample was done by non probability sampling method with purposive sampling procedure. The sample used was 80 people with criteria of respondents who consumed Folks Coffee And Tea Surabaya, aged 20 years and above.*

Test the hypothesis by performing multiple linear regression analysis, with the following equation:

$$Y = -0.656 + 0.577X1 + 0.272X2 + 0.270X3 + e$$

Based on the results of the analysis, it can be concluded that the variables of service quality, product quality, and price influence have a significant influence simultaneously and partially on customer satisfaction (study on coffee shop Folks Coffee And Tea Surabaya).

Based on the results of the research then Folks Coffee And Tea should pay more attention to these three factors so that consumers can become loyal consumers. Especially now many coffee shop disurabaya ready to compete with their respective strategies.

Keywords: *Quality of service, product quality, price insight, and customer satisfaction*

