

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CAFE
KABALU PALEMBANG**

SKRIPSI

**TELAH DITERIMA SEBAGAI SALAH SATU SYARAT UNTUK
MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI PADA PROGRAM
STUDI MANAJEMEN**



DISUSUN OLEH :

**ALVIN MARIANSYAH
151510218**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG
2020**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CAFÉ
KABALU PALEMBANG**

**ALVIN MARIANSYAH
151510218**

**Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarja Ekonomi Pada Program Studi Manajemen**

**Palembang, November 2020
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bina Darma**

Pembimbing

Dekan Fakultas Ekonomi



M. Amirudin Syarif, S.Si., MM



**Universitas Bina Darma
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si


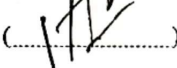

ii

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi Berjudul : **PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CAFE KABALU PALEMBANG**

Telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari kamis, 30 September 2020 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Komisi Penguji

- | | | |
|---|---------|--|
| 1. M. Amirudin Syarif, S.Si., MM | Ketua | () |
| 2. Heriyanto, S.E., M.Si | Anggota | () |
| 3. Trisninawati, S.E., MM | Anggota | () |

Palembang, November 2020
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bina Darma

Ketua Program Studi

Universitas Bina Darma
Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alvin Mariansyah

Nim : 151510218

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma Palembang atau di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar pustaka.
4. Saya bersedia skripsi yang saya hasilkan ini dicek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses publik daring.
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar nanti dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, November 2020
Yang Membuat Pernyataan



Alvin Mariansyah
Nim : 151510218

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Data Pribadi

Nama : Alvin Mariansyah

Jenis Kelamin : Laki-laki

Tempat, Tanggal Lahir : Pagaram, 17 Maret 1998

Agama : Islam.

Alamat : Jl. Lunjuk Jaya Gg. Tulip No. 5528 RT/RW 50/14
Bukit Besar Palembang

No Hp : 082373388424

Email : alvinmariansyahhh@gmail.com

Latar Belakang Pendidikan

Sekolah Dasar (2009) : SD N 54 Pagaram

SMP (2012) : MTS Negeri Jambat Balo Pagaram

SMA (2015) : SMA Srijaya Negara Palembang

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

Ibu & Alm Ayah, meskipun kita berjauhan. Aku berjanji untuk sekuat tenaga akan membahagiakan dirimu. Doa disetiap sujudmu selalu menyertai setiap langkah perjuanganku menuju kesuksesan.

-Muda Berkelana Tua Bercerita-

Persembahan

Aku persembahkan skripsi ini kepada :

1. Kedua orangtua yang amat aku sayangi.
2. Saudara-saudaraku yang aku cintai.
3. Sahabat yang selalu bersamaku.
4. Almameter yang aku banggakan.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkat, rahmat, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Café Kabalu Palembang”. Skripsi ini diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi pada program studi manajemen universitas bina darma Palembang.

Selama menyusun skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada :

- Dr. Sunda Ariana, M.Pd., MM selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
- Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Darma Palembang.
- Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Darma Palembang.
- Muhammad Amirudin Syarif, S.Si., MM selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia memberikan arahan kepada saya dalam penyelesaian skripsi.
- Seluruh Bapak/Ibu dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Darma Palembang.

- Bpk. Berlandho selaku *owner* Cafe Kabalu Palembang yang telah memberikan ijin kepada saya untuk melaksanakan penelitian.
- Kedua orangtuaku yang telah tulus memberikan kasih sayang serta doa dan dukungannya sepanjang hidup.
- Saudara-saudaraku tersayang atas doa, dukungan dan bimbingannya.
- Teman-temanku yang telah setia berada di sisiku.
- Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas dukungan baik materi maupun non materi.

Penulis sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu kritik dan saran yang membangun sangat berguna bagi penulis. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, dan sumbangan pengetahuan bagi peneliti di masa yang akan datang.

Palembang, November 2020
Penulis

Alvin Mariansyah
Nim : 151510218

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kabalu Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen di Cafe Kabalu Palembang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan non-probability sampling dengan memakai jenis convenience sampling. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang merupakan orang-orang yang melakukan pembelian di cafe kabalu Palembang. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Pengujian hipotesis menggunakan uji T dan uji F. Hasil penelitian ini adalah kualitas produk tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kabalu Palembang. This study aims to determine the effect of product quality, service quality, and price on customer satisfaction at Cafe Kabalu Palembang. The sampling technique in this study used non-probability sampling using convenience sampling type. The sample used in this study were 100 respondents who were people who made purchases at the Kabalu Palembang cafe. The analysis method used is multiple linear regression. Hypothesis testing used the T test and F test. The results of the analysis are that product quality has not effected on customer satisfaction, meanwhile service quality and price have a positive and significant effect on customer satisfaction.

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

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Ruang Lingkup Penelitian.....	8
1.6. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Kualitas Produk.....	10
2.1.1. Pengertian Kualitas Produk.....	10
2.1.2. Dimensi Kualitas Produk.....	10
2.2. Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.2. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.3. Indikator Kualitas Pelayanan.....	14
2.3. Harga.....	15
2.3.1. Pengertian Harga.....	15
2.3.2. Peran Harga Dalam Pemasaran.....	16
2.3.3. Indikator Harga.....	17
2.4. Kepuasan Konsumen.....	18
2.4.1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	18
2.4.2. Teknik Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	20
2.4.3. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	21
2.4.4. Indikator Kepuasan Konsumen.....	23

2.5.	Hubungan Antar Variabel.....	25
2.5.1.	Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	25
2.5.2.	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	25
2.5.3.	Hubungan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	27
2.6.	Penelitian Terdahulu.....	28
2.7.	Kerangka Pemikiran.....	29
2.8.	Hipotesis Penelitian.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		32
3.1.	Jenis Penelitian.....	32
3.2.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	32
3.3.	Definisi Operasional.....	32
3.4.	Skala Pengukuran.....	35
3.5.	Populasi dan Sampel.....	35
3.5.1.	Populasi.....	35
3.5.2.	Sampel.....	36
3.6.	Jenis Data.....	37
3.6.1.	Data Primer.....	37
3.6.2.	Data Sekunder.....	37
3.7.	Metode Pengumpulan Data.....	37
3.8.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	38
3.8.1.	Uji Validitas.....	38
3.8.2.	Uji Reliabilitas.....	39
3.9.	Teknik Analisis Data.....	40
3.9.1.	Analisis Deskriptif.....	40
3.9.2.	Analisis Regresi Berganda.....	40
3.9.3.	Uji Asumsi Klasik.....	41
3.9.4.	Uji Hipotesis.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		46
4.1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	46
4.1.1.	Sejarah Cafe Kabalu.....	46
4.1.2.	Struktur Organisasi.....	46
4.2.	Deskriptif Karakteristik Responden.....	47
4.2.1.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
4.2.2.	Responden Berdasarkan Usia.....	47
4.2.3.	Responden Berdasarkan Pendidikan.....	48
4.2.4.	Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	49
4.3.	Deskriptif Variabel Penelitian.....	50
4.3.1.	Variabel Kualitas Produk (X1).....	50
4.3.2.	Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	51
4.3.3.	Variabel Harga (X3).....	52

4.3.4.	Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	54
4.4.	Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	55
4.4.1.	Uji Validitas.....	55
4.4.2.	Uji Reliabilitas.....	57
4.5.	Uji Asumsi Klasik.....	58
4.5.1.	Normalitas.....	58
4.5.2.	Multikolinearitas.....	60
4.5.3.	Heterokedastisitas.....	61
4.6.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
4.7.	Uji Hipotesis.....	64
4.7.1.	Uji Parsial (uji T).....	64
4.7.2.	Uji Simultan (uji F).....	66
4.7.3.	Uji Determinasi.....	66
4.8.	Pembahasan.....	67
4.8.1.	Pengaruh Kualitas Produk terhadap kepuasan konsumen cafe kabalu.	67
4.8.2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kabalu.....	68
4.8.3.	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kabalu.....	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		71
5.1.	Kesimpulan.....	71
5.2.	Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....		73
LAMPIRAN.....		76

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	33
Tabel 3.2 Skala Pengukuran <i>Likert</i>	35
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan.....	48
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	49
Tabel 4.5 Responden Kualitas Produk.....	50
Tabel 4.6 Responden Kualitas Pelayanan.....	51
Tabel 4.7 Responden Harga.....	52
Tabel 4.8 Deskriptif Kepuasan Konsumen.....	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	55
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	56
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Harga.....	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	57
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 4.14 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	60
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	60
Tabel 4.16 Heterokedastisitas.....	62
Tabel 4.17 Regresi Linier Berganda.....	63
Tabel 4.18 Uji T.....	64
Tabel 4.19 Uji Simultan.....	66
Tabel 4.20 Uji Determinasi.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	46
Gambar 4.2 Normalitas Histogram.....	58
Gambar 4.3 Normalitas <i>p-plot</i>	59
Gambar 4.4 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Skripsi.....	76
Lampiran 2 Surat Balasan Izin Penelitian.....	77
Lampiran 3 Lembar Konsultasi.....	78
Lampiran 4 Lembar Pengesahan Ujian Sempro.....	80
Lampiran 5 Lembar Pengesahan Ujian Komfre.....	81
Lampiran 6 Kuesioner.....	82
Lampiran 7 <i>Output</i> Uji Validitas dan Reliabilitas.....	88