

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Pada *Nastari Coffee Purwokerto*)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh:

NATALIA

1702010015

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**

2021

HALAMAN PERSETUJUAN
PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Pada Nastari *Coffee* Purwokerto)



SKRIPSI

Oleh:

NATALIA

1702010015

Diterima dan disetujui oleh:



Totok Haryanto, S.E., M.M.

NIK. 2160729




HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Natalia
NIM : 1702010015
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : **Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Nastari Coffee Purwokerto)**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI


Ketua : Totok Haryanto, S.E., M.M. ()
Anggota 1 : Dra. Tri Septin Muji R, M.Si ()
Anggota 2 : Restu Frida Utami, S.E., M.Si ()

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 25 Januari 2021

Mengetahui:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis




Dr. Hj. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si
NIK. 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Natalia
NIM : 1702010015
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 25 Januari 2021

Yang membuat pernyataan



Natalia

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Natalia
Nim : 1702010015
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Fee Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Nastari Coffee Purwokerto)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan mengalihmedia/mengalihformatkan. Mengelola dengan bentuk data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Penyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada Tanggal : 25 Januari 2021

Yang Menyatakan,



Natalia

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”

(QS. Al-Insyirah : 6-8)

“This is life, not heaven, you don't have to be perfect, and be your self”

“Sebaik-baik manusia adalah orang yang bermanfaat bagi manusia lain”

(Hr. Bukhari Muslim)

PERSEMBAHAN

Sujud syukurku kusembahkan kepada Allah SWT, atas takdir-Mu saya menjadi pribadi yang berpikir, berilmu, beriman dan bersabar. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depanku, dalam meraih cita-cita.

Dengan ini saya persembahkan karya ini untuk ibu saya. Terima kasih atas kasih sayang yang berlimpah dari mulai saya lahir, hingga saya sudah sebesar ini. Serta segala doa yang selalu menyertai langkahku.

Terima kasih selanjutnya kepada keluarga besar saya yang memberikan dukungan dan doa tanpa henti.

Terima kasih juga untuk para dosen pembimbing Bapak/Ibu yang dengan sabar membimbing saya. Terima kasih juga untuk semua pihak yang mendukung keberhasilan skripsi saya yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.

Ucapan terima kasih ini saya persembahkan juga untuk seluruh teman-teman saya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Angkatan 2017. Terima kasih untuk memori yang kita rajut setiap harinya, atas tawa yang setiap hari kita miliki dan atas solidaritas yang luar biasa.

Saya menyadari bahwa hasil karya skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, tetapi saya harap isinya tetap memberi manfaat sebagai ilmu dan pengetahuan bagi para pembacanya.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum wr. wb

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang selalu melimpah rasa rahmat, hidayah serta karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Nastari *Coffee* Purwokerto) dengan baik, yang merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Dalam kesempatan ini penulis dengan rasa penuh kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian hingga pada tahap penyelesaian skripsi ini. Rasa terima kasih ini penulis ucapkan kepada:

1. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns. M.Kep, selaku rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Dr. Hj. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.

3. Dr. Suyoto, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
4. Totok Haryanto, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dra. Tri Septin Muji R, M.Si dan Restu Frida Utami, S.E.,M.Si selaku dosen penguji saya yang selalu memberikan arahan dan saran yang sangat membangun, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Bapak/ibu dosen, seluruh staf dan karyawan tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang sejak dari awal semester memberikan ilmunya selama saya di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
7. Kepada orang tua saya Warsiyati dan nenek saya Tuniyah yang selalu memberikan dukungan serta kasih sayang dalam bentuk moral maupun nasehat serta motivasi kepada saya yang tidak terbatas sehingga saya bersemangat dan optimis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Segenap keluarga besar yang ikut mensupport dan memberi semangat kepada saya.
9. Pemilik *Nastari Coffee* dan Manager *Nastari Coffee* Purwokerto yang berkenan telah memberikan izin dalam penelitian.

10. Konsumen Nastari *Coffee* Purwokero yang telah bersedia menjadi responden penelitian.

11. Kepada teman dan sahabat saya Fanny Lafyfatun Khasanah dan Wahyu Wulandari yang telah banyak membantu, menemani dan menghibur saya dalam menyelesaikan dalam penelitian skripsi ini.

Akhirnya, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Dan akhirnya semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak yang membutuhkannya.

Wassalamu'alaikum wr. Wb

Purwokerto, 25 Januari 2021



Penulis

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Studi Pada Nastari Coffee Purwokerto)

Natalia ¹

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
natalia1112998@gmail.com

Totok Haryanto ²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
feb.ump.th@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh antara variabel harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Nastari *Coffee* Purwokerto. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sejumlah 120 responden pada konsumen Nastari *Coffee* Purwokerto. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*, sementara alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan uji koefisien determinasi. Hasil analisis menunjukkan secara simultan harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan secara parsial variabel harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen.

**THE EFFECT OF PRICE, PRODUCT QUALITY, AND SERVICE
QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION
(STUDY ON NASTARI COFFEE PURWOKERTO)**

Natalia ¹

Faculty of Economics and Business
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
natalia1112998@gmail.com

Totok Haryanto ²

Faculty of Economics and Business
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
feb.ump.th@gmail.com

ABSTRACT

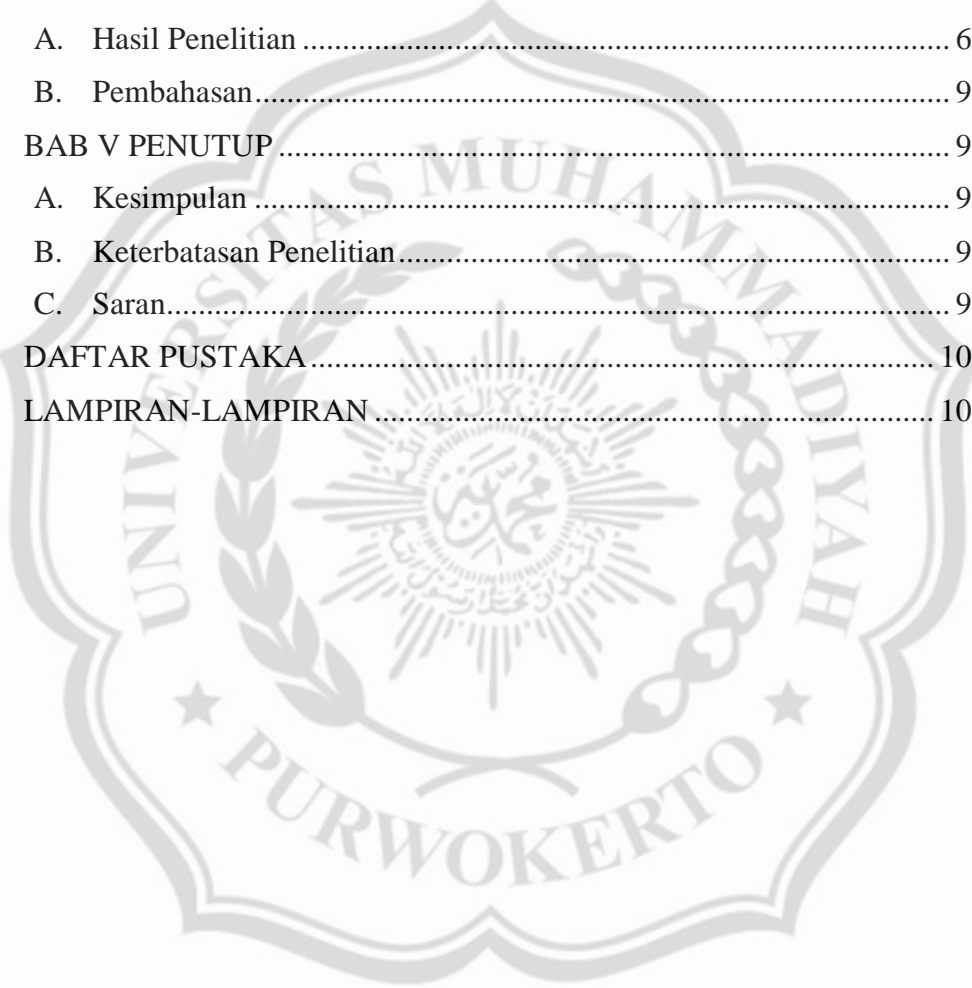
The purpose of this research was to analyze and explain the effect of price, product quality, service quality on customer satisfaction at Nastari Coffee Purwokerto. This research is a quantitative research using a questionnaire of 120 respondents in customers of Nastari Coffee Purwokerto. The sampling technique used was purposive sampling, while the data analysis tools used in this research were validity test, reliability test, classic assumption test, multiple linier regression analysis, and coefficients of determination. The results of the analysis showed that simultaneously price, product quality, and service quality had a significant positive effect on customer satisfaction. Whereas partial variable price, product quality, and service quality had a significant positive effect on customer satisfaction.

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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PUBLIKASI.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Pembatasan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori.....	10
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	26
C. Hubungan Antar Variabel dan Kerangka Pemikiran.....	32
D. Hipotesis.....	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
A. Jenis Penelitian.....	42
B. Populasi Dan Sampel.....	42

C. Sumber Data	44
D. Teknik Pengumpulan Data	45
E. Variabel Penelitian.....	46
F. Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel	47
G. Metode Analisis Data	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	66
A. Hasil Penelitian	66
B. Pembahasan.....	93
BAB V PENUTUP	98
A. Kesimpulan	98
B. Keterbatasan Penelitian.....	98
C. Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN-LAMPIRAN	106

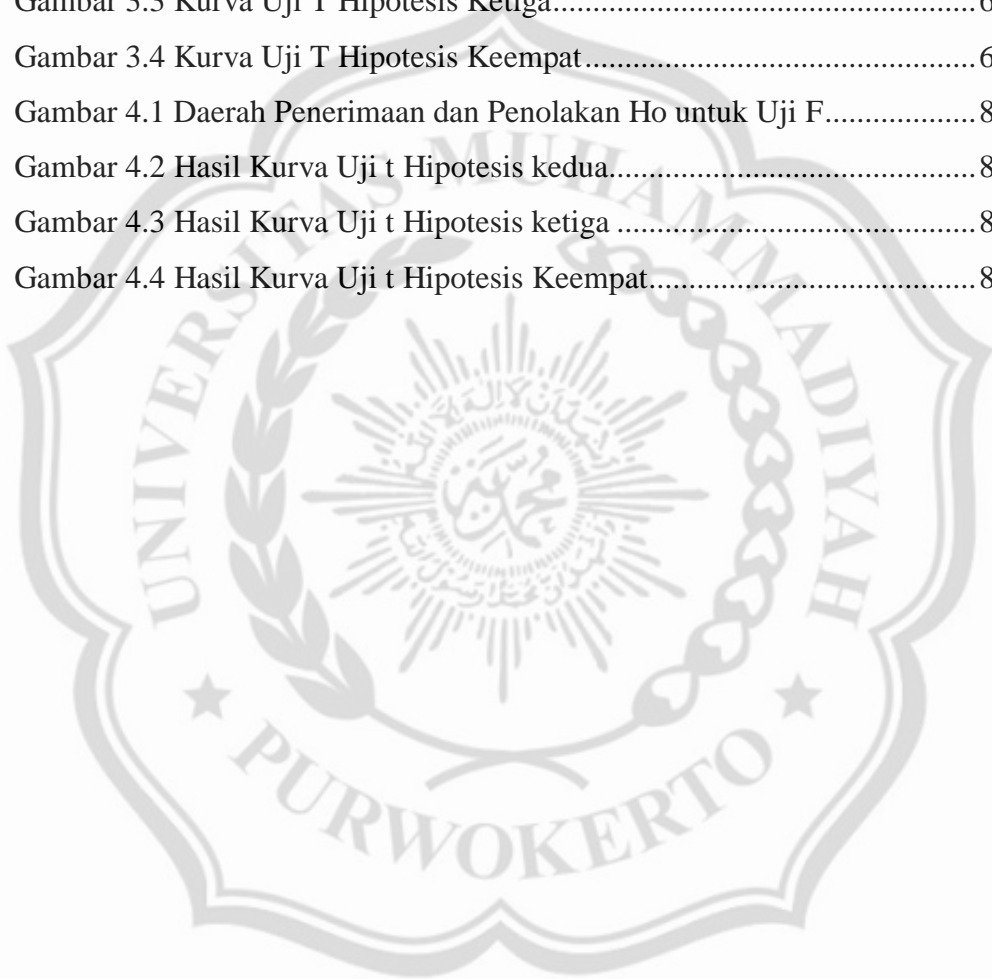


DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Harga.....	47
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Kualitas Produk.....	48
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan.....	49
Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel Kepuasan Konsumen.....	50
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	67
Tabel 4.2 Karakteristik Responden.....	68
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif Variabel Harga.....	70
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	71
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	73
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen.....	74
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	76
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	77
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas.....	79
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas.....	80
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	81
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	82
Tabel 4.13 Hasil Uji R Square.....	84
Tabel 4.14 Hasil Uji F.....	85
Tabel 4.15 Ringkasan Uji Hipotesis.....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	39
Gambar 3.1 Daerah Penerimaan dan penolakan H_0 Untuk Uji F.....	60
Gambar 3.2 Kurva Uji T Hipotesis Kedua.....	62
Gambar 3.3 Kurva Uji T Hipotesis Ketiga.....	63
Gambar 3.4 Kurva Uji T Hipotesis Keempat.....	64
Gambar 4.1 Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 untuk Uji F.....	86
Gambar 4.2 Hasil Kurva Uji t Hipotesis kedua.....	87
Gambar 4.3 Hasil Kurva Uji t Hipotesis ketiga	88
Gambar 4.4 Hasil Kurva Uji t Hipotesis Keempat.....	89



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	104
Lampiran 2 : Kuisisioner Penelitian	105
Lampiran 3	113
Lampiran 4 Respons Kuesioner Responden	
Variabel Harga (X1).....	122
Lampiran 5 Variabel Kualitas Produk (X2)	126
Lampiran 6 Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	130
Lampiran 7 Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	134
Lampiran 8 Tabel Statistik Deskriptif	
Variabel Harga (X1).....	138
Lampiran 9 Tabel Statistik Deskriptif	
Variabel Kualitas Produk (X2).....	139
Lampiran 10 Tabel Statistik Deskriptif	
Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	140
Lampiran 11 Tabel Statistik Deskriptif	
Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	141
Lampiran 12 Hasil Uji Validitas Spss.....	142
Lampiran 13 Hasil Uji Reliabilitas Spss	146
Lampiran 14 Hasil Uji Normalitas Spss.....	148
Lampiran 15 Hasil Uji Multikolinieritas Spss	149
Lampiran 16 Hasil Uji Heteroskedastisitas Spss	150
Lampiran 17 Hasil Uji Analisis Regresi Linier	
Berganda Spss.....	151
Lampiran 18 Koefisien Determinasi (R ²).....	152
Lampiran 19 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F) Spss	153
Lampiran 20 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji T) Spss.....	154
Lampiran 21 Tabel R	155
Lampiran 22 Tabel F.....	159
Lampiran 23 Tabel T.....	163
Lampiran 24 Dokumentasi.....	166