

# PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP

## KEPUASAN PELANGGAN KOPI STARBUCKS DI SUMMARECON

### MALL KELAPA GADING 3

Oleh:

Nama : Jerry Prasadana Putra

NIM : 28189070

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**MARET 2022**



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## PENGESAHAN

# PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KOPI STARBUCKS DI SUMMARECON MALL KELAPA GADING 3

Diajukan Oleh

Nama : Jerry Prasadana Putra

NIM : 28189070

Jakarta, 24 Maret 2022

Disetujui Oleh :

Pembimbing

  
(Tumpal Janji Raja Sitinjak, Ir., M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2022

- Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. Pengecualian hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## PENGESAHAN

# **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KOPI STARBUCKS DI SUMMARECON MALL KELAPA GADING 3**

**Diajukan Oleh**

**Nama : Jerry Prasadana Putra**

**NIM : 28189070**

**Jakarta, 24 Maret 2022**

**Disetujui Oleh :**

Pembimbing

**(Tumpal Janji Raja Sitinjak, Ir., M.M.)**

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA 2022**



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## ABSTRAK

Jerry Prasadana Putra / 28189070 / 2022 / Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Starbucks di Summarecon Mall Kelapa Gading 3 / Pembimbing: Tumpal Janji Raja Sitinjak, Ir., M.M.,.

Perkembangan jaman masyarakat pada saat ini telah mengalami perubahan gaya hidup (lifestyle). Perubahan gaya hidup ini telah banyak mempengaruhi pola pikir, tingkah dan budaya masyarakat salah satunya adalah kebiasaan kelompok masyarakat tertentu yang gemar berkumpul di *café* atau *coffee shop*. Kenaikan konsumsi kopi menjadi peluang bisnis bagi pengusaha yang mencoba peruntungannya membuat usaha *coffee shop*. Kenaikan konsumsi kopi menjadi peluang bisnis bagi pengusaha yang mencoba peruntungannya membuat usaha *coffee shop*. Terdapat beberapa ulasan pelanggan salah satunya adalah ulasan positif pada Starbucks Summarecon Mall Kelapa Gading 3 namun terdapat juga ulasan negatif yang memperlumaskan tentang kualitas produk dan harga produk. maka dari itu perlu dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Starbucks di Summarecon Mall Kelapa Gading 3.

Variabel dalam penelitian ini terbagi menjadi dua jenis, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas produk dan harga sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan.

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan yang mengkonsumsi Kopi Starbucks Di Summarecon Mall Kelapa Gading 3 dalam 6 bulan terakhir pada bulan Februari 2022 melalui *Google Form*. Data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner di analisis dengan uji deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji regresi linear berganda kemudian diolah menggunakan program SPSS versi 20.

Hasil penelitian menunjukkan responden sangat setuju bahwa kualitas produk dan harga Starbucks Summarecon Mall Kelapa Gading 3 baik. Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa kualitas produk dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah variabel kualitas produk dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Starbucks Di Summarecon Mall Kelapa Gading 3.

**Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Pelanggan**

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 Kewenangan milik IBI (Institut Bisnis, Manajemen dan Teknologi) Kwik Kian Gie  
 Universitas Bisnis dan Manajemen Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





**ABSTRACT**

© Jerry Prasadana Putra / 28189070 / 2022 / *The Effect of Product Quality and Price on Starbucks Coffee Customer Satisfaction at Summarecon Mall Kelapa Gading 3* / Advisor: Tumpal Janji Raja Sitinjak, Ir., M.M.,.

The development of society at this time has experienced changes in lifestyle (lifestyle). This lifestyle change has greatly influenced the mindset, behavior and culture of the community, one of which is the habits of certain community groups who like to gather in cafes or coffee shops. The increase in coffee consumption is a business opportunity for entrepreneurs who are trying their luck to make a coffee shop business. The increase in coffee consumption is an opportunity. business for entrepreneurs who are trying their luck to make a coffee shop business. There are several customer reviews, one of which is a positive review at Starbucks Summarecon Mall Kelapa Gading 3 but there are also negative reviews that are concerned about product quality and product prices. Summarecon Mall Kelapa Gading 3.

The variables in this study are divided into two types, namely the independent variable and the dependent variable. The independent variables in this study are product quality and price, while the dependent variable in this study is customer satisfaction.

This research was conducted by distributing questionnaires to customers who consumed Starbucks Coffee at Summarecon Mall Kelapa Gading 3 in the last 6 months in February 2022 via Google Form. The data obtained from the results of the questionnaire distribution were analyzed using descriptive tests, validity tests, reliability tests, classical assumption tests, and multiple linear regression tests and then processed using the SPSS version 20 program.

The results showed that the respondents strongly agreed that the product quality and price of Starbucks Summarecon Mall Kelapa Gading 3 were good. This study found that product quality and price had a positive and significant effect on customer satisfaction.

The conclusion of this study is that the variables of product quality and price have a positive and significant effect on Starbucks customer satisfaction at Summarecon Mall Kelapa Gading 3.

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



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat yang diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan laporan skripsi ini yang merupakan salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar sarjana di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Dalam upaya untuk menyusun laporan skripsi ini, penulis telah mendapat banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Tumpal Janji Raja Sitinjak, Ir., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, perhatian dan pengarahan kepada penulis.
2. Seluruh dosen dan staf pengajar Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah memberikan pengajaran dan ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan.
3. Keluarga penulis yang memberikan dukungan penuh selama proses penyusunan skripsi.
4. Para responden yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan informasi yang dibutuhkan penulis.
5. Teman-teman yang turut serta membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna dan memiliki keterbatasan baik isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, penulis menerima segala bentuk saran dan kritik yang membangun guna menyempurnakan skripsi ini. Pada akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan serta masukan bagi penelitian skripsi selanjutnya.

Jakarta, 25 Februari 2022

Jerry Prasadana Putra

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## DAFTAR ISI

PENGESAHAN .....	ii
ABSTRAK .....	iii
ABSTRACT .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A.Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Batasan Masalah .....	7
D. Batasan Penelitian .....	7
E. Rumusan Masalah .....	7
F. Tujuan Penelitian .....	8
G. Manfaat Penelitian .....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	9
A. Landasan Teoritis .....	9
B. Penelitian Terdahulu .....	21
C. Kerangka Pemikiran .....	30
1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan .....	30
2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	31
D. Hipotesis Penelitian .....	33
BAB III METODE PENELITIAN .....	34
A. Obyek Penelitian .....	34
B. Desain Penelitian .....	34
C. Variabel Penelitian .....	36



Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang  
© Hak Cipta Ditilik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



KWIK KIAN GIE  
SCHOOL OF BUSINESS

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



D. Teknik Pengambilan Sampel.....	39
E. Teknik Pengumpulan Data .....	40
F. Teknik Analisis Data .....	41
1. Uji Statistik Deskriptif.....	42
2. Uji Kuesioner.....	44
3. Uji Asumsi Klasik .....	45
4. Uji Regresi Linear Berganda .....	47
<b>BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	50
B. Analisis Deskriptif.....	52
C. Hasil Penelitian.....	58
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	58
2. Uji Asumsi Klasik .....	63
3. Uji Regresi Linear Berganda .....	66
D. Pembahasan .....	70
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>73</b>
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>75</b>

**© Hak cipta milik IBI KAG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbandingan Harga Kopi Cappucino .....	5
Tabel 3. 1 Dimensi Variabel Kualitas Produk .....	37
Tabel 3. 2 Dimensi Variabel Harga .....	38
Tabel 3. 3 Dimensi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	39
Tabel 3. 4 Skala Likert untuk Kuisisioner.....	41
Tabel 3. 5 Rentang Skala .....	44
Tabel 4. 1 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk .....	52
Tabel 4. 2 Statistik Deskriptif Variabel Harga .....	54
Tabel 4. 3 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	55
Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	57
Tabel 4. 5 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	57
Tabel 4. 6 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	58
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X1).....	59
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X2).....	60
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	61
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas .....	62
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas.....	63
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolonieritas.....	64
Tabel 4. 13 Hasil Uji Uji Heteroskedastisitas.....	65
Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi Berganda .....	66
Tabel 4. 15 Hasil Uji Kelayakan Model .....	68
Tabel 4. 16 Hasil Uji Signifikan Koefisien .....	69
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	70

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie (IBIKKG)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Konsumsi Kopi Domestik di Indonesia Periode 2014-2019 .....	2
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....	33
Gambar 4. 1 Logo Starbucks Indonesia.....	51



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	80
Lampiran 2 Data Responden Kuesioner .....	84
Lampiran 3 Hasil Penelitian .....	89

© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.