

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KOPI KENANGAN DI JAKARTA UTARA

Oleh :

Nama : Febricantika Bella Nim : 21199019

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

2023

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



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 IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK , KUALITAS PELAYANAN , DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KOPI KENANGAN DI JAKARTA UTARA

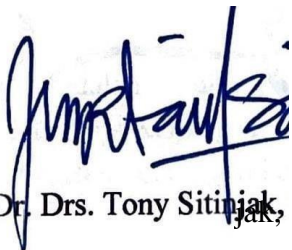
Diajukan oleh :

Nama : Febricantika bella

Nim : 21199019

Jakarta , 10 April 2023

Disetujui oleh : Pembimbing


(**Dr. Drs. Tony Sitinjak, M.M**)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2023



ABSTRAK

Febriantika Bella / 21199019 / 2023 PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KOPI KENANGAN DI JAKARTA UTARA.

Dosen Pembimbing : Dr.Drs Tony Sitinjak,M.M

Pada era bisnis sekarang ini, persaingan dunia bisnis semakin bertambah dalam halnya untuk memproduksi minuman. Persaingan yang semakin ketat ini menurut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar global. Perusahaan kopi kenangan selalu mendapatkan komplain bahwa kopi yang mereka beli tidak konsisten terhadap kepekatan rasa kopi yang mereka beli dan pelayanan karyawan yang kurang. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul kualitas produk, kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan kopi kenangan di Jakarta Utara.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan 2 jenis Variabel yaitu : Variabel Independen dan Variabel Dependen. Variabel Independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Harga. Sedangkan untuk Variabel Dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan.

Metode penelitian yang digunakan adalah Kuantitatif dengan menggunakan teknik penyebaran kuesioner. Penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif dan pengujian hipotesis sebanyak 175 responden dengan bantuan SPSS 25 menggunakan teknik uji validitas, uji reabilitas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinearitas, uji t, uji f, dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dan persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kesimpulan penelitian ini adalah kualitas produk dan persepsi harga sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan kopi kenangan di Jakarta Utara, sedangkan kualitas pelayanan tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan kopi kenangan di Jakarta Utara.

Kata Kunci : kualitas produk , kualitas pelayanan , persepsi harga , kepuasan pelanggan.



ABSTRACT

Febriantika Bella / 21199019 / 2023 / *THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY, AND PRICE PERCEPTION ON CUSTOMER SATISFACTION OF KOPI KENANGAN IN NORTH JAKARTA.*

Advisor: Dr. Drs Tony Sitinjak, M.M

In today's business era, competition in the business world is increasing in terms of producing beverages. This increasingly fierce competition, according to business people, is to be able to maximize the performance of their companies in order to compete in the global market. Kopi Kenangan companies always get complaints that the coffee they buy is not consistent with the density of the coffee they buy and the lack of employee service. Therefore researchers are interested in conducting research entitled product quality, service quality and price perceptions on customer satisfaction of Kopi Kenangan in North Jakarta.

In this study, researchers used 2 types of variables, namely: Independent Variables and Dependent Variables. The independent variables in this study are product quality, service quality, and perceived price. As for the Dependent Variable in this study is Customer Satisfaction.

The research method used is quantitative by using a questionnaire distribution technique. This study used descriptive data analysis and hypothesis testing for 175 respondents with the help of SPSS 25 using validity test, reliability test, normality test, heteroscedasticity test, multicollinearity test, t test, f test, and the coefficient of determination.

The results of this study indicate that the variable product quality and price perceptions have a positive and significant effect on customer satisfaction. Meanwhile, service quality has no positive and significant effect on customer satisfaction.

The conclusion of this study is that product quality and price perceptions greatly affect customer satisfaction of Kopi Kenangan in North Jakarta, while service quality does not affect customer satisfaction of Kopi Kenangan in North Jakarta.

Keywords: product quality, service quality, price perception, customer satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala pimpinan dan berkat-Nya yang selama ini kita dapatkan , yang memberi hikmat dan yang paling bermanfaat bagi seluruh umat manusia , dari awal pengerjaan sampai saya dapat menyelesaikan Laporan Proposal Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk , Kualitas Pelayanan , dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kopi Kenangan Di Jakarta Utara”.

Penulis sendiri menyadari bahwa proposal ini dapat selesai berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu , penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak tersebut , antara lain :

1. Bapak Dr. Drs. Tony Sitinjak, M.M. selaku dosen pembimbing yang sudah memberikan waktunya untuk berdiskusi dan pengajaran yang sangat berharga serta mendidik hingga selesainya skripsi ini.
2. Kedua Orang Tua Penulis dan Saudara-saudara saya yang senantiasa mendoakan dan semangat yang begitu berarti bagi penulis selama mengerjakan Skripsi.
3. Winarto Tandra selaku suami saya yang telah mendukung dan telah membantu Penulis dalam proses penyusunan skripsi ini sehingga Penulis bisa menyelesaikan tepat waktu.
4. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna, namun peneliti berharap semoga proposal ini dapat membantu dalam menambah wawasan bagi banyak pihak khususnya bagi perkembangan akademik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.





Jakarta, 10 April 2023

Febricantika Bella

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik ISI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR ISI



PENGESAHAN	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Batasan Masalah	4
D. Batasan Penelitian	4
E. Perumusan Masalah	5
F. Tujuan Penelitian	5
G. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teoritis	7
1. Kualitas Produk	7 a.
Pengertian Kualitas Produk	7
b. Dimensi Kualitas Produk	8
2. Kualitas Pelayanan	10 a.
Pengertian Kualitas Pelayanan	10
b. Dimensi Kualitas Pelayanan	10

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 IBIKGG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKGG.



.....	11	3.
Persepsi Harga	12	
a. Pengertian Persepsi Harga	12	
4. Kepuasan Pelanggan	14	
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	14	
b. Dimensi Kepuasan Pelanggan	14	
B. Penelitian Terdahulu	15	
C. Kerangka Pemikiran	16	
1. Hubungan antara Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	16	
2. Hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	17	
3. Hubungan antara Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	18	
D. Hipotesis Penelitian	19	
BAB III METODE PENELITIAN	20	
A. Objek Penelitian	20	
B. Desain Penelitian	20	
C. Variabel Penelitian	22	
1. Variabel Bebas (X)	22	
a. Kualitas Produk (X ₁)	22	
b. Kualitas Pelayanan (X ₂).....	24	
c. Persepsi Harga (X ₃)	25	
2. Variabel Terikat	27	
a. Kepuasan Pelanggan	27	
D. Teknik Pengambilan Sampel	28	
E. Teknik Pengumpulan Data	29	
F. Teknik Analisis Data	29	
1. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	29	
a. Uji Validitas	29	
b. Uji Reabilitas	31	
2. Analisis Deskriptif	31	

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.



a.	Analisis Presentase	32
b.	Rata-rata Hitung (mean)	32
c.	Rata-rata Tertimbang	33
d.	Rentang Skala	33
	Skala Likret	34
	Uji Asumsi Klasik	36
	Normalitas	36
b.	Uji Heteroskedastisitas	37
c.	Uji Multikolinearitas	37
	Analisis Regresi Berganda.....	38
a.	Uji Signifikan koefisien (Uji F)	38
b.	Uji Signifikan Koefisien (Uji t)	39
c.	Koefisien Determinasi (R^2)	40
	BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	41
A.	Gambaran Obyek Umum Penelitian	41
1.	Profile Perusahaan	41
B.	Analisis Deskriptif	43
1.	Uji Validitas	43
a.	Uji Validitas Kualitas Produk	43
b.	Uji Validitas Kualitas Pelayanan	44
c.	Uji Validitas Persepsi Harga	46
d.	Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	46
2.	Uji Reabilitas	47
3.	Analisis Profile Responden	47
a.	Jenis Kelamin	48
b.	Usia	49
c.	Pekerjaan	49
4.	Analisis Variabel	50
a.	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk	50
b.	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	52
c.	Analisis Deskriptif Variabel Persepsi Harga	55
d.	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	56

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dilindungi undang-undang. Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C. Hasil Penelitian	58
1. Uji Asumsi Klasik	58
a. Uji Normalitas	58
b. Uji Heteroskedastisitas	58
c. Uji Multikolinearitas	59
2. Analisis Regresi Berganda.....	59 a.
Uji F	59
b. Uji t	60
d. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	61
D. Pembahasan	61
A. Kesimpulan	64
B. Saran	64

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

.....64

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika 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.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	19
Gambar 3.1 Skala Likret	35
Gambar 4.1 Logo Kopi Kenangan	41
Gambar 4.2 Produk Kopi Kenangan.....	42
Gambar 4.3 Outlet Cabang Jakarta Utara	42

© HakiptamilikiBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Kualitas Produk	22
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan	24
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel Persepsi Harga	26
Tabel 3.4 Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan	27
Tabel 3.5 Skala Likret	34
Tabel 4.1 Uji Validitas Kualitas Produk	43
Tabel 4.2 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	44
Tabel 4.3 Uji Validitas Persepsi Harga	46
Tabel 4.4 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	46
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Variabel berdasarkan Jenis Kelamin Responden	48
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Variabel Berdasarkan Usia Responden	49
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Variabel Berdasarkan Pekerjaan Responden	49
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk	50
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	52
Tabel 4.11 Analisis Deskriptif Variabel Persepsi Harga	55
Tabel 4.12 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	56
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	58
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	58
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas	59
Tabel 4.16 Hasil Uji F	59
Tabel 4.17 Hasil Uji t	60



Tabel 4.18 Koefisien Determinasi (R^2) 61

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

© HAK CIPTA MILIK IBIKKG (Institusi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Lampiran 1	70
Lampiran 2	75
Lampiran 3	78
Lampiran 4	80
Lampiran 5	81
Lampiran 6	106

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.