

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN KOPI JANJI JIWA DI SUMMARECON  
MALL KELAPA GADING 3**

**Oleh :**

Nama : Kevin Agusdian

NIM : 26179049

**Skripsi**

Di ajukan sebagai salah satu syarat untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen  
Konsentrasi Manajemen Pemasaran



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE JAKARTA**

**MARET 2023**



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 PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN KOPI JANJI JIWA DI SUMMARECON  
MALL KELAPA GADING 3

Diajukan Oleh :

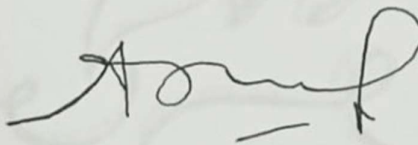
Nama : Kevin Agusdian

NIM : 26179049

Jakarta, 11 April 2023

Disetujui Oleh :

Pembimbing



(Ir. Dergibson Siagian, M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2023

**C Hak cipta milik IBI KKG (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.

## ABSTRAK

Kevin Agusdian / 26179049 / 2023 / Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Janji Jiwa Di Summarecon Mall Kelapa Gading / Pembimbing: Ir. Dergibson Siagian, 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*. maka dari itu perlu dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Janji Jiwa 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 pelayanan dan harga sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan..

Objek penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik komunikasi dengan cara menyebarkan kuesioner secara elektronik melalui *Google Forms* kepada 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan *judgement sampling*. Prosedur yang digunakan untuk pengujian model dan pengolahan data adalah model persamaan struktural (*Structural Equation Modeling*) dengan menggunakan *software WarpPLS 8.0*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah semua hipotesis yang ada telah terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan.



## ABSTRACT

Kevin Agusdian / 26179049 / 2023 / *The Influence of Service Quality and Price on Customer Satisfaction of Promise Soul Coffee at Summarecon Mall Kelapa Gading* / Advisor: Ir. Dergibson Siagian, M.M.

*The development of the era of society at this time has experienced changes in lifestyle (lifestyle). This change in lifestyle has greatly influenced the mindset, behavior and culture of the people, one of which is the habit of certain groups of people who like to gather in cafes or coffee shops. The increase in coffee consumption has become a business opportunity for entrepreneurs who are trying their luck in starting 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. therefore it is necessary to do this research to determine the effect of service quality and price on customer satisfaction of Janji Jiwa Coffee at 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 service quality and price while the dependent variable in this study is customer satisfaction.*

*The object of this research is customer satisfaction. The data collection technique used in this study is a communication technique by distributing questionnaires electronically via Google Forms to 100 respondents. The sampling technique used is a non-probability sampling technique with a judgment sampling approach. The procedure used for model testing and data processing is a structural equation modeling using WarpPLS 8.0 software.*

*The results of this study indicate that service quality and price have a positive and significant effect on customer satisfaction.*

*The conclusion of this study is that all existing hypotheses have been proven to have a positive and significant effect.*

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



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.

## 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. Ir. Dergibson Siagian, 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, 11 April 2023

Penulis

Kevin Agusdian



## DAFTAR ISI

PENGESAHAN .....	2
ABSTRAK .....	3
KATA PENGANTAR.....	5
DAFTAR ISI .....	6
BAB I.....	8
PENDAHULUAN.....	10
<i>A. Latar Belakang Masalah.....</i>	<i>10</i>
<i>B. Identifikasi Masalah.....</i>	<i>14</i>
<i>C. Batasan Masalah .....</i>	<i>15</i>
<i>D. Batasan Penelitian .....</i>	<i>15</i>
<i>E. Rumusan Masalah.....</i>	<i>16</i>
<i>F. Tujuan Penelitian.....</i>	<i>16</i>
<i>G. Manfaat Penelitian.....</i>	<i>16</i>
BAB II .....	18
KAJIAN PUSTAKA .....	18
<i>A. Landasan Teoritis .....</i>	<i>18</i>
1. Kualitas Pelayanan.....	18
2. Harga.....	22
3. Kepuasan Pelanggan .....	28
<i>B. Penelitian Terdahulu.....</i>	<i>31</i>
<i>C. Kerangka Pemikiran .....</i>	<i>40</i>
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	40
2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	41
3. Hipotesis Penelitian.....	43
BAB III.....	44
METODE PENELITIAN .....	44
<i>A. Objek Penelitian.....</i>	<i>44</i>
<i>B. Desain Penelitian.....</i>	<i>44</i>
<i>C. Variabel Penelitian .....</i>	<i>46</i>
1. Variabel Penelitian.....	46
<i>D. Teknik Pengambilan Sampel.....</i>	<i>50</i>



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.



E.	Teknik Pengumpulan Data.....	50
F.	Teknik Analisis Data.....	52
1.	Evaluasi Model Pengukuran ( <i>outer model</i> ) .....	52
2.	Analisis Deskriptif .....	53
3.	<i>Analisis Persentase</i> .....	55
4.	<i>Penilaian Overall Fit</i> .....	57
5.	<i>Evaluasi Model Struktural (Inner Model)</i> .....	58
BAB IV.....		60
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		60
A.	<i>Gambaran Umum Objek Penelitian</i> .....	60
B.	<i>Analisis Deskriptif</i> .....	61
1.	Persentase Responden Berdasarkan Pernah mengkonsumsi Kopi Janji Jiwa dalam 6 bulan terakhir di Kopi Janji Jiwa Summarecon Mall Kelapa Gading 3.....	61
C.	<i>Analisis Variabel</i> .....	67
1.	Analisis Variabel Kualitas Pelayanan.....	67
2.	Analisis Variabel Harga.....	69
3.	Analisis Variabel Keputusan Pembelian.....	71
4.	Penilaian Model <i>Fit</i> .....	73
5.	Analisis Hubungan Kausal dan Pengujian Hipotesis.....	74
D.	<i>Hasil Penelitian</i> .....	76
E.	<i>Pembahasan</i> .....	77
1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	77
2.	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan .....	78
BAB V.....		80
KESIMPULAN DAN SARAN .....		80
A.	<i>Kesimpulan</i> .....	80
B.	<i>Saran</i> .....	80
DAFTAR PUSTAKA.....		83
LAMPIRAN .....		86

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBKIS (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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 TOP BRAND INXED FASE .....	13
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	31
Tabel 3. 1 Dimensi dan Indikator Dari Kualitas Pelayanan .....	47
Tabel 3. 2 Dimensi Variabel Harga .....	48
Tabel 3. 3 Dimensi Variabel Kepuasan Pelanggan .....	49
Tabel 3. 4 Skala Likert untuk Kuisisioner .....	51
Tabel 3. 5 Rentang Skala .....	55
Tabel 4. 1 Persentase Responden Berdasarkan Pernah mengkonsumsi Kopi Janji Jiwa dalam 6 bulan terakhir di Kopi Janji Jiwa Summarecon Mall Kelapa Gading 3 .....	61
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	62
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Harga .....	63
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	63
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas .....	64
Tabel 4. 6 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	65
Tabel 4. 7 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	66
Tabel 4. 8 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	66
Tabel 4. 9 Skor Rata-rata Variabel Kualitas Pelayanan .....	67
Tabel 4. 10 Skor Rata-rata Variabel Harga .....	70
Tabel 4. 11 Skor Rata-rata Variabel Kepuasan Pelanggan .....	71
Tabel 4. 12 Hasil Evaluasi Model Struktural .....	73
Tabel 4. 13 Pengaruh antar Variabel .....	75



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.



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Konsumsi Kopi Domestik di Indonesia Periode 2014-2019 .....	11
Gambar 2. 1 kerangka Pemikiran .....	42
Gambar 4. 1 Logo Janji Jiwa.....	61
Gambar 4. 2 Hasil Pengujian Hipotesis .....	74

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
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.