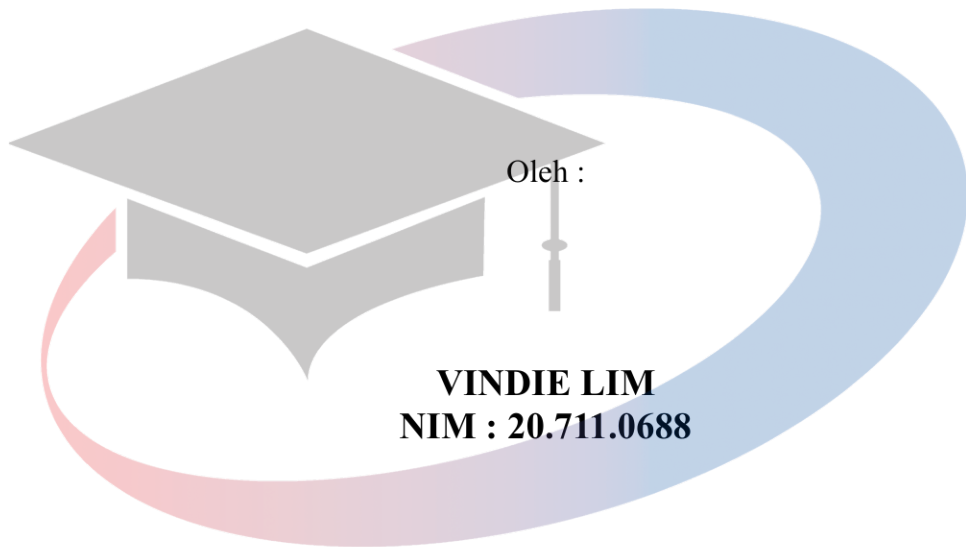


**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI KOPI JANJI JIWA CEMARA ASRI MEDAN**

SKRIPSI



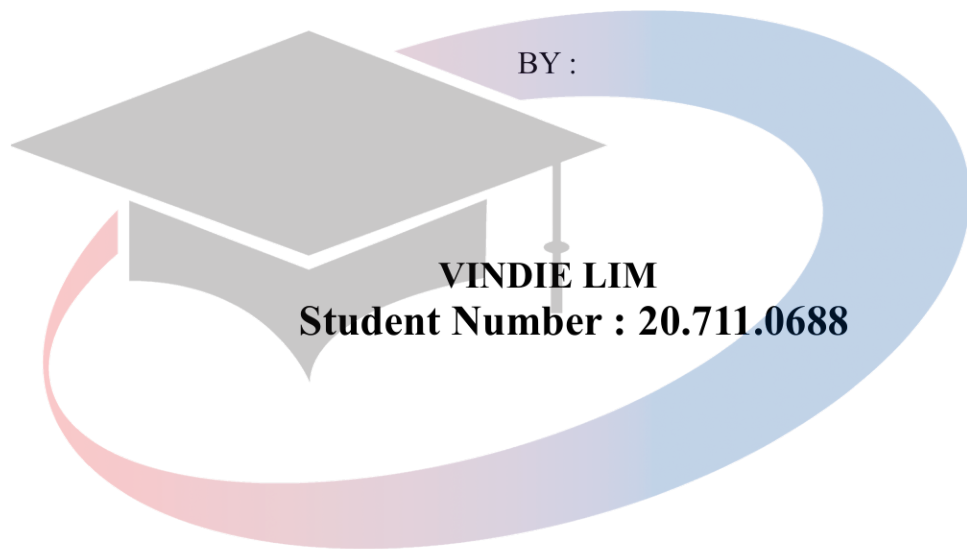
**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2024**

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, SERVICE
QUALITY AND PRICES ON CUSTOMER SATISFACTION
AT COFFEE PROMISE SOUL CEMARA ASRI MEDAN**

FINAL RESEARCH



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

**UNDERGRADUATE PROGRAM OF MANAJEMEN
SCHOOL OF BUSINESS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI KOPI JANJI JIWA CEMARA ASRI MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Manajemen

Oleh:

VINDIE

Student Number : 20.711.0688

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I,


Hanny Siagian, S.E., M.Si.

Medan, 26 Juli 2024

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
Manajemen


UNIVERSITAS
MIKROSKIL

Suci Pertiwi S.E., M.Si.

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut :

NIM : 207110688
Nama : Vindie Lim

Saya telah melaksanakan Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut :

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kopi Janji Jiwa Cemara Asri Medan

Tempat Penelitian : Kopi Janji Jiwa Cemara Asri, Medan
Alamat Penelitian : Kompleks Cemara Asri Jalan Boulevard Raya No.H1-77, Percut Sei Tuan, Medan.

Sehubungan dengan Tugas akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan belum dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuat) atau sudah pernah dipublikasikan oleh pihak lain, maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan yakni **Pencabutan Ijazah yang telah saya terima dan Ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya. Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel atau buku.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 26 Juli 2024

Saya yang membuat pernyataan,


METERAI TEMPEL
Vindie Lim
JALX288897013

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Kopi Janji Jiwa Cemara Asri Medan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan Kopi Janji Jiwa di Cemara Asri Medan. Teknik pengambilan sample ini menggunakan metode non-probability sampling dengan jenis sampling berupa purposive sampling yaitu sample yang diambil berdasarkan kriteria tertentu terhadap 100 responden sebagai jumlah *sample* dalam penelitian. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Kopi Janji Jiwa Cemara Asri Medan, sedangkan variabel kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Kopi Janji Jiwa Cemara Asri Medan, sementara secara simultan variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Kopi Janji Jiwa Cemara Asri Medan dengan nilai *adjusted R²* sebesar 14.8% yang artinya variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh sebesar 14.8% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

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

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of product quality, service quality and price on customer satisfaction at Kopi Janji Jiwa Cemara Asri Medan. The type of research used in this study is quantitative research with a descriptive approach. The population in this study were customers of Kopi Janji Jiwa in Cemara Asri Medan. This sampling technique used a non-probability sampling method with a sampling type in the form of propositional sampling, namely samples taken based on certain criteria for 100 respondents as the number of samples in the study. The data analysis method used is multiple linear regression analysis. The results of the study indicate that partially the variables of service quality and price have a positive and significant effect on customer satisfaction at Kopi Janji Jiwa Cemara Asri Medan, while the variable of product quality does not have a significant effect on customer satisfaction at Kopi Janji Jiwa Cemara Asri Medan, while simultaneously the variables of product quality, service quality and price have a significant effect on customer satisfaction at Kopi Janji Jiwa Cemara Asri Medan with an adjusted R2 value of 14.8%, which means that the variables of product quality, service quality and price have an effect of 14.8% and the rest is influenced by other variables not included in this study.

Keywords : product_quality, service_quality, price, customer_satisfaction

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis sampaikan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat Rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Janji Jiwa Cemara Asri Medan” yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan program strata satu (S1) program studi manajemen bisnis universitas mikroskil medan.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang ikut memberikan bantuan, dukungan dan bimbingan yang sangat berarti, terutama ditujukan kepada :

1. Ibu Hanny Siagian, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran, motivasi, dan kesabaran dalam membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi.
2. Ibu Litka Tiadoraria Br Ginting, S.M., M.Si., selaku pendamping pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran, motivasi, dan kesabaran dalam membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Ibu Agustina S.Kom., M.Si., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Suci Pertiwi S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan.
6. Ibu Naca Perangin-angin S.M., M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan.
7. Bapak Pioner Pelawi, S.E., M.Si. selaku dosen wali yang selalu memotivasi penulis dalam menjalani perkuliahan dan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh dosen dan staf Universitas Mikroskil Medan yang telah memberikan tambahan ilmu pengetahuan, motivasi dan bimbingan yang sangat berguna bagi peneliti.

9. Juwita Chai selaku orang tua dari penulis dan Vinnie Lim sebagai kakak dari penulis yang memberikan dorongan dan dukungan kepada penulis
10. Cindy Silven Salim dan Vinny Wijaya yang merupakan teman seangkatan jurusan manajemen yang telah memberikan doa yang telah menemani hari-hari peneliti selama masa perkuliahan hingga skripsi ini selesai
11. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya dalam mengisi kuesioner yang diberikan, sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.
12. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan secara langsung dan tidak langsung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan oleh peneliti dalam memberikan masukan untuk penelitian di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, 11 Juli 2024

Penulis

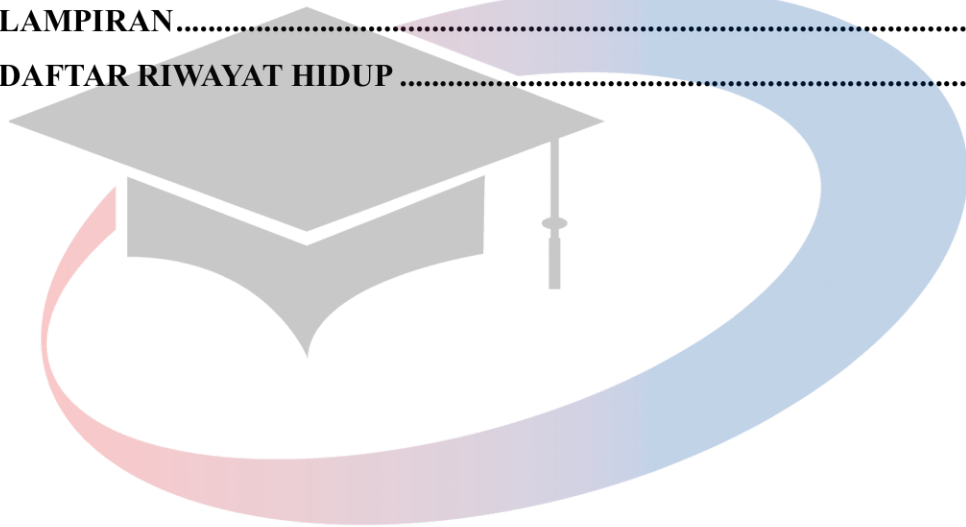
UNIVERSITAS
Vindie Lim
MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Ruang Lingkup	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Originalitas Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	9
2.1. Landasan Teori	9
2.1.1. Pengertian Manajemen Pemasaran	9
2.1.2. Kepuasan Pelanggan	13
2.1.3. kualitas produk	16
2.1.4. Kualitas Pelayanan	19
2.1.5. harga	22
2.2. Review Penelitian Terdahulu	26
2.3. Kerangka Konseptual	29
2.4. Pengembangan Hipotesis	31
2.4.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	31
2.4.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	31

2.4.3. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	32
2.4.4. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1. Jenis Penelitian.....	34
3.2. Objek Penelitian	34
3.3. Populasi dan Sampel	34
3.3.1. Populasi	34
3.3.2. Sampel.....	34
3.4. Metode Pengumpulan Data	35
3.4.1. Studi Kepustakaan	38
3.5. Definisi Operasional Variabel	39
3.6. Metode Analisis Data	39
3.6.1. Pengujian Kualitas Data	40
3.6.2. Statistik Deskriptif	40
3.6.3. Pengujian Asumsi Klasik	40
3.6.4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	43
3.6.5. Pengujian Hipotesis.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1. Hasil Penelitian	46
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	46
4.1.2. Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner	47
4.1.3. Gambaran Umum Responden	47
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data	49
4.1.5. Hasil Statistik Deskriptif.....	51
4.1.6. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	55
4.1.7. Hasil Regresi Linear Berganda	59
4.1.8. Hasil Uji Hipotesis	60
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian	63
4.2.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	63
4.2.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	64

4.2.3. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	65
4.2.4. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	67
5.1. Kesimpulan	67
5.2. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN.....	71
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	99



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	31
Gambar 4.1 Hasil Grafik Histogram Uji Normalitas	56
Gambar 4.2 Hasil Grafik Normal Probability Plot.....	56
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Scatterplot	59



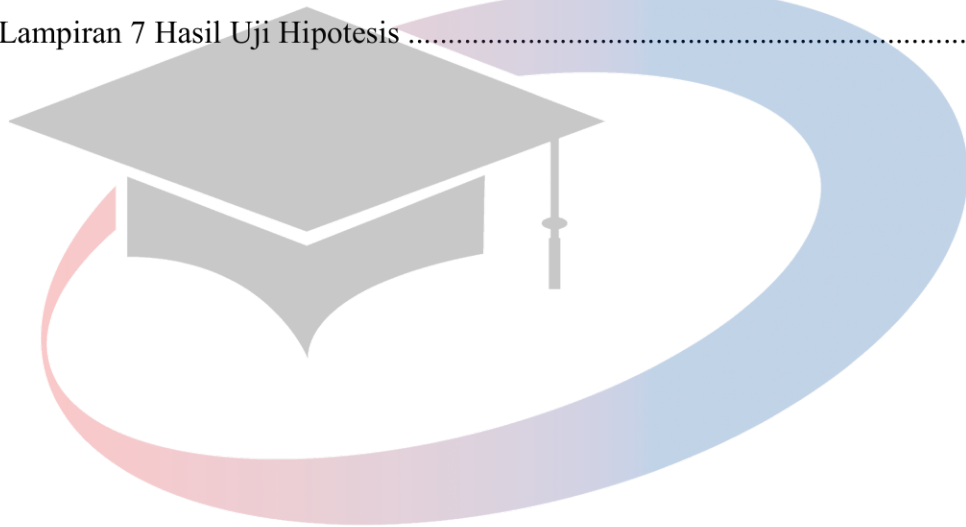
UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Harga Antar kopi americano.....	6
Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1 Skala Likert	36
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	38
Tabel 4.1 Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	50
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan	51
Tabel 4.5 Hasil Uji Statistik Kualitas Produk	52
Tabel 4.6 Hasil Uji Statistik Kualitas Pelayanan	53
Tabel 4.7 Hasil Uji Statistik Harga.....	54
Tabel 4.8 Hasil Uji Statistik Kepuasan Pelanggan.....	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Komolgrov-Smirnov Test	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas	58
Tabel 4.11 Hasil Uji Glejser.....	59
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	60
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Parsial (Uji t)	61
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Simultan (Uji F).....	62
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2).....	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	71
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden.....	77
Lampiran 3 Hasil Statistik Deskriptif	87
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	89
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik	94
Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	97
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis	9



UNIVERSITAS MIKROSKIL