

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
KEDAI KOPI ME& COFFEE WORKS MEDAN**

SKRIPSI



Oleh:

**ALDI TAMA HUDOYO
NIM: 14.711.0232**

**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MIKROSKIL
MEDAN
2020**

**THE INFLUENCE OF PRICE, PRODUCT QUALITY AND
SERVICE QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION AT
ME& COFFEE WORKS COFFEE SHOP MEDAN**

FINAL RESEARCH



By:

ALDI TAMA HUDOYO
Student Number: 14.711.0232

UNIVERSITAS
MIKROSKIL



**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MIKROSKIL
MEDAN
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
KEDAI KOPI ME& COFFEE WORKS MEDAN**

SKRIPSI

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

Oleh:

ALDI TAMA HUDOYO

NIM: 147110232

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

UNIVERSITAS

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

William, S.Kom., M.M.

MIKROSKIL

Medan, 24 Juli 2020

Disetujui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi Manajemen,

Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M.

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S1 Manajemen STIE Mikroskil Medan dengan identitas sebagai berikut:

Nama : Aldi Tama Hudoyo
NIM : 147110232
Peminatan : Manajemen Bisnis

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

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Kedai Kopi Me& Coffee Works Medan
Tempat Penelitian : Me& Coffee Works Medan
Alamat Tempat Penelitian : Jl. RA. Kartini 8, Medan

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar.** Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STIE 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 STIE Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STIE 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. Saya juga menyatakan 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 dan buku.

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

Medan, 24 Juli 2020

Saya yang membuat pernyataan,



Aldi Tama Hudoyo

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Kedai Kopi Me& Coffee Works Medan baik secara parsial maupun simultan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan metode deskriptif dengan menyebarkan kuesioner kepada 96 responden konsumen dari Me& Coffee Works Medan. Sampel penelitian ditarik berdasarkan teknik *accidental sampling*. Pengujian secara parsial yaitu uji t menunjukkan bahwa variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan variabel kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Selanjutnya, hasil uji secara simultan atau uji F yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. *Adjusted R square* menunjukkan bahwa variabel harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan dapat menjelaskan variasi terhadap kepuasan konsumen sebesar 74,3% dan sisanya sebesar 25,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: *Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

This research aims to acknowledge and analyze The Influence of Price, Product Quality and Service Quality on Consumer Satisfaction at Me& Coffee Works Coffee Shop Medan. This research method is quantitative research with descriptive approach by distributing questionnaires to 96 respondents consumer of Me& Coffee Works Medan. Research sample were drawn by accidental sampling technique. Analyzing using t-test shows that the price variable have positively and significant effect on consumer satisfaction, the product quality variable have positively and significant effect on consumer satisfaction, and the service quality variable have positively and significant effect on consumer satisfaction. Then F-test shows that the price, product quality and service quality variables have positively and significant effect on consumer satisfaction. Adjusted R square shows that the price, product quality and service quality variable can explain the variation to consumer satisfaction variable is equal to 74,3% and the rest of 25,7% explained by the other variables which not examined in this research.

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

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas limpahan berkahnya peneliti dapat menyelesaikan sebuah karya ilmiah berupa skripsi dengan judul “*Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Kedai Kopi Me& Coffee Works Medan*”. Skripsi ini disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini saya dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Hanny Siagian, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I dan juga selaku Dosen Wali Manajemen Bisnis angkatan 2014 kelas MB-A Sore, yang telah memberikan waktu dan bimbingan yang berharga dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak William, S.Kom., M.M., selaku Dosen Pembimbing II, dan juga selaku Wakil Ketua I STIE Mikroskil Medan yang telah memberikan waktu dan bimbingan yang berharga dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M., selaku Ketua STIE Mikroskil Medan.
4. Bapak Paulus, S.Kom., M.T., selaku Wakil Ketua II STIE Mikroskil Medan.
5. Bapak Saliman, S.T., selaku Wakil Ketua III STIE Mikroskil Medan.
6. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M., selaku Ketua Progam Studi Manajemen STIE Mikrosil Medan.
7. Bapak Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.
8. Dosen dan staf pengajar STIE Mikroskil yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada peneliti.

9. Me& Coffee Works yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk mengadakan penelitian serta mendukung peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Orang tua peneliti yang selalu memberikan doa, dukungan dan kasih sayang serta perhatian yang tak terhingga.
11. Sahabat-sahabat peneliti yang memberikan doa, dukungan, motivasi dan saran kepada penulis.
12. Pihak-pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian di masa mendatang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai wawasan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, 24 Juli 2020

Peneliti,

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

Aldi Tama Hudoyo

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	5
1.3. Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
1.6. Originalitas	7
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1. Pemasaran	9
2.1.2. Harga.....	11
2.1.2.1. Pengertian Harga	11
2.1.2.2. Peranan Harga.....	12
2.1.2.3. Tujuan Penetapan Harga.....	13
2.1.2.4. Faktor-faktor Pertimbangan dalam Penetapan Harga.....	14
2.1.2.5. Dimensi Harga.....	15
2.1.2.6. Strategi Penetapan Harga.....	16
2.1.2.7. Indikator Harga	17
2.1.3. Kualitas Produk.....	18
2.1.3.1. Pengertian Produk.....	18
2.1.3.2. Pengertian Kualitas Produk	19
2.1.3.3. Indikator Kualitas Produk.....	19
2.1.4. Kualitas Pelayanan	21
2.1.4.1. Pengertian Pelayanan.....	21
2.1.4.2. Pengertian Kualitas Pelayanan	21
2.1.4.3. Dimensi Kualitas Pelayanan	21
2.1.5. Kepuasan Konsumen	22
2.1.5.1. Pengertian Kepuasan	22
2.1.5.2. Pengertian Kepuasan Konsumen	23
2.1.5.3. Faktor-faktor yang Mendorong Kepuasan Konsumen	24
2.1.5.4. Tipe-tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Konsumen.....	24
2.1.5.5. Manfaat Kepuasan Konsumen.....	25

2.1.5.6.	Strategi Memuaskan Konsumen	26
2.1.5.7.	Pengukuran Kepuasan Konsumen	28
2.1.5.8.	Indikator Kepuasan Konsumen.....	29
2.2.	Review Penelitian Terdahulu	30
2.3.	Kerangka Konseptual	33
2.4.	Pengembangan Hipotesis	35
2.4.1.	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	35
2.4.2.	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	35
2.4.3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	36
2.4.4.	Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	37
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN		38
3.1.	Jenis Penelitian	38
3.2.	Objek Penelitian	38
3.3.	Populasi dan Sampel	38
3.3.1.	Populasi.....	38
3.3.2.	Sampel.....	39
3.4.	Metode Pengumpulan Data	40
3.5.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	41
3.6.	Metode Analisis Data	43
3.6.1.	Statistik Deskriptif	43
3.6.2.	Pengujian Kualitas Data.....	43
3.6.2.1.	Uji Validitas.....	43
3.6.2.2.	Uji Reliabilitas.....	44
3.6.3.	Pengujian Asumsi Klasik.....	44
3.6.3.1.	Uji Multikolinieritas	45
3.6.3.2.	Uji Normalitas	45
3.6.3.3.	Uji Heteroskedastisitas	46
3.6.4.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	47
3.6.5.	Pengujian Hipotesis	48
3.6.5.1.	Uji Signifikasi Parsial (Uji-t).....	48
3.6.5.2.	Uji Signifikasi Simultan (Uji-F).....	49
3.6.5.3.	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	50
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		51
4.1.	Hasil Penelitian	51
4.1.1.	Gambaran Umum Perusahaan.....	51
4.1.1.1.	Profil Perusahaan	51
4.1.1.2.	Struktur Organisasi Perusahaan	51
4.1.2.	Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	53
4.1.3.	Gambaran Umum Responden (Demografi)	53

4.1.4.	Hasil Statistik Deskriptif.....	57
4.1.4.1.	Variabel Harga (X_1).....	57
4.1.4.2.	Variabel Kualitas Produk (X_2).....	58
4.1.4.3.	Variabel Kualitas Pelayanan (X_3).....	59
4.1.4.4.	Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	61
4.1.5.	Hasil Uji Kualitas Data	62
4.1.5.1.	Uji Validitas.....	62
4.1.5.2.	Uji Reliabilitas	65
4.1.6.	Hasil Uji Asumsi Klasik	66
4.1.6.1.	Uji Multikolinieritas	66
4.1.6.2.	Uji Normalitas	67
4.1.6.3.	Uji Heteroskedastisitas	70
4.1.7.	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	72
4.1.8.	Hasil Uji Hipotesis	73
4.1.8.1.	Uji Signifikansi Parsial (Uji-t).....	73
4.1.8.2.	Uji Signifikansi Simultan (Uji-F)	74
4.1.8.3.	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	75
4.2.	Pembahasan	75
4.2.1.	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	75
4.2.2.	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	77
4.2.3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	78
4.2.4.	Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	79
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN		81
5.1.	Kesimpulan.....	81
5.2.	Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA		83
LAMPIRAN.....		85
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		124

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	34
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Me& Coffee Works.....	52
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	55
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas dengan Grafik Histogram.....	68
Gambar 4.6 Hasil Uji Normalitas dengan <i>Normal Probability Plot</i>	68
Gambar 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Grafik <i>Scatterplot</i>	70



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

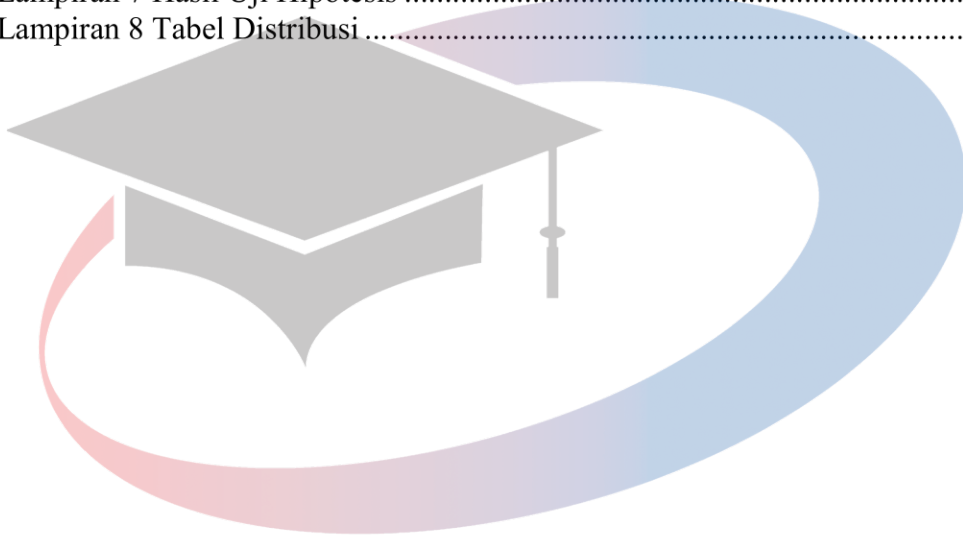
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tipe-tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Konsumen	25
Tabel 2.2 <i>Review</i> Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i>	40
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	42
Tabel 4.1 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	53
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	55
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Harga	58
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk	59
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan....	60
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Harga.....	62
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Produk.....	63
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan.....	64
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Konsumen	65
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas.....	66
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas	67
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas dengan <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	69
Tabel 4.16 Hasil Uji Heterokedastisitas dengan Uji <i>Glejser</i>	71
Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	72
Tabel 4.18 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji-t)	73
Tabel 4.19 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji-F).....	74
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	75

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	85
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden.....	90
Lampiran 3 Hasil Statistik Deskriptif.....	104
Lampiran 4 Hasil Uji Kualitas Data.....	107
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	110
Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	113
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis.....	114
Lampiran 8 Tabel Distribusi.....	115



UNIVERSITAS MIKROSKIL