

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
RESTORAN PODA COFFEE DAN RESTO
SIDIKALANG**

SKRIPSI

Oleh :

**THIMOTIUS NINDOAN BORNAVAN SILALAH
NIM. 177111159**



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

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

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, SERVICE
QUALITY AND PRICE TOWARD COSTUMER
SATISFACTION PODA COFFEE DAN
RESTO SIDIKALANG**

FINAL RESEARCH

By :

**THIMOTIUS NINDOAN BORNAVAN SILALAH
NIM. 177111159**



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

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

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
RESTORAN PODA COFFEE DAN RESTO
SIDIKALANG**

SKRIPSI

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

Oleh :

**THIMOTIUS NINDOAN BORNAVAN SILALAH
NIM. 177111159**

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing 1

Ella Silvana Ginting, S.E., M.Si.

Medan, 09 Agustus 2021

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi

Manajemen,

Apren Halomoan, S.E., M.Si.

LEMBAR PERNYATAAN

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

Nama : Thimotius Nindoan Bornavan Silalahi

NIM : 177111159

Peminatan : Manajemen Bisnis

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 Konsumen Restoran Poda Coffee dan Resto Sidikalang

Tempat Penelitian : Poda Coffee dan Resto Sidikalang

Alamat Tempat Penelitian : Jl. Sisingamangaraja No. 179 Sidikalang

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 yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar.** Bila dikemudian hari memang terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakan (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, mengelolah 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 dan buku.

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

Medan, 20 Juli 2021

Saya yang membuat pernyataan,



Thimotius Nindoan Bornavan Silalahi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Poda Coffee dan Resto Sidikalang. Penelitian ini menggunakan metode teknik pengambilan sampel *non probability* sampling dengan pendekatan *Accidental Sampling*, dan jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 96 responden, metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS 21. Pengujian secara parsial (Uji t) menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk tidak berpengaruh secara signifikan sedangkan Variabel Kualitas Pelayanan dan Harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Poda Coffee dan Resto Sidikalang. Selanjutnya hasil secara simultan (Uji F) yang menunjukkan bahwa ketiga Variabel Independen (Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga) berpengaruh terhadap Variabel Dependent (Kepuasan Konsumen). *Adjusted r square* menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga dapat menunjukkan bahwa terdapat Kepuasan Konsumen adalah sebesar 61% dan sisanya sebesar 39% dijelaskan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

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

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of product quality, service quality and price on consumer satisfaction at Poda Coffee dan Resto Sidikalang. This study uses a non-probability sampling technique with an Accidental Sampling approach, and the number of samples in this study amounted to 96 respondents, the data analysis method used in this study was multiple linear regression using the SPSS 21 program. Partial testing (t test) shows that the Product Quality variable has no significant effect while the Service Quality and Price Variables have a significant influence on Consumer Satisfaction at Poda Coffee Restaurants and Sidikalang Restaurants. Furthermore, the results simultaneously (Test F) which shows that the three Independent Variables (Product Quality, Service Quality and Price) affect the Dependent Variable (Consumer Satisfaction). Adjusted r square shows that the variables of Product Quality, Service Quality and Price can show that there is 61% consumer satisfaction and the remaining 39% is explained by other variables not examined in this study.

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



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Poda Coffee dan Resto Sidikalang. Penulisan ini dilakukan untuk melengkapi persyaratan guna untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mikroskil Medan.

Dalam penulisan skripsi ini, banyak kendala yang dihadapi penulis. Namun berkat motivasi, bimbingan dan bantuan dari segala pihak, maka akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Sehingga pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Ella Silvana Ginting, SE.,M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, saran, motivasi, bimbingan serta pengarahan skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Purnaya Sari Br Tarigan, S.E selaku Dosen Pendamping. yang telah meluangkan waktu, saran, motivasi, bimbingan serta pengarahan skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M. selaku ketua STIE Mikroskil Medan
4. Bapak Gunawan, S.Kom., M.T.I selaku Wakil Ketua I STIE Mikroskil Medan
5. Bapak Djoni, S.Kom.,M.T.I., selaku Wakil Ketua II STIE Mikroskil Medan.
6. Bapak William, S.Kom., M.M., Selaku Wakil Ketua III STIE Mikroskil Medan
7. Bapak Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.
8. Ibu Tya Wildana Hapsari Lubis, S.E., M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.
9. Bapak Pioner Pelawi, S.E., M.Si. selaku Dosen wali yang sangat inspratif

10. Bapak dan Ibu Dosen STIE Mikroskil yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang berharga kepada penulis.
11. Bapak Sihombing selaku pemilik Poda Coffee dan Resto Sidikalng yang sudah mengizinkan dan membantu dalam melengkapi data-data yang diperlukan.
12. Responden yang telah bersedia memberikan data-data yang diperlukan selama penulisan skripsi dan telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.
13. Orang tua penulis, Bapak Sarman Silalahi dan Ibu Maya Napitupu tercinta yang tak hentinya memberikan doa, semangat, kasih sayang dan dukungan moral kepada saya. Serta kepada abang, Saverius Panisio Bornavan Silalahi dan adik, Adrianus Bonardo Silalahi yang telah mendoakan dan memberikan motivasi selama proses penyelesaian tugas akhir ini.
14. Gangster 17 terimakasih telah saling bertukar pikiran, saling membimbing satu sama lain, dan saling mengingatkan selama proses penyelesaian tugas akhir ini.
15. Partner setia penulis, Ossye Nathasia Pasaribu yang telah memberikan banyak doa serta dukungan yang terus menerus dan yang telah memberi waktunya untuk menghibur serta bertukar pikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
16. Pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung atau tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini dan terimakasih atas kerja samanya selama ini.
17. *Last but not least, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hardwork, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for just being me at all times.*

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangat diharapkan untuk penyempurnaan skripsi di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, Juli 2021

Penulis

(Thimotius Nindoan Bornavan Sialahi)



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I	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	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Kepuasan Konsumen	8
2.1.2 Pemasaran	11
2.1.3 Kualitas Produk	16
2.1.4 Kualitas Pelayanan	20
2.1.5 Harga	24
2.2 Review Penelitian Terdahulu	28
2.3 Kerangka Konseptual	32
2.4 Pengembangan Hipotesis	33
2.4.1 Pengaruh Variabel Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Poda Coffee dan Resto33	
2.4.2 Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Poda Coffee dan Resto33	
2.4.3 Pengaruh Variabel Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Poda Coffee N Resto .. 34	
2.4.4 Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen.	34
BAB III	36
3.1 Jenis Penelitian	36
3.2 Objek Penelitian	36
3.3 Populasi dan Sampel	36

3.3.1 Populasi.....	36
3.3.2 Sampel.....	36
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	37
3.4.1 Penelitian Lapangan (Data Primer).....	37
3.4.2 Studi Kepustakaan (Data Sekunder)	39
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	39
3.6 Metode Analisis Data.....	41
3.6.1 Metode Analisis Data.....	41
3.6.2 Pengujian Kualitas Data.....	42
3.6.3 Pengujian Asumsi Klasik.....	43
3.6.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	44
3.6.5 Uji Hipotesis	45
BAB IV	47
4.1 Hasil Penelitian.....	47
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	47
4.1.2 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	48
4.1.3 Gambaran Umum Responden (Demografi)	48
4.1.4 Hasil Statistika Deskriptif	50
4.1.5 Hasil Uji Kualitas Data	53
4.1.6 Hasil Uji Asumsi Klasik	57
4.1.7 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	61
4.1.8 Hasil Uji Hipotesis.....	62
4.2 Pembahasan.....	64
4.2.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	64
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	65
4.2.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	66
4.2.4 Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	67
BAB V	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	72

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Review Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3. 1 Skala Likert	39
Tabel 3. 2 Defenisi Operasional Variabel	40
Tabel 4. 1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	48
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	49
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4. 4 Hasil Statistik Deskriptif Kualitas Produk	50
Tabel 4. 5 Hasil Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan	51
Tabel 4. 6 Hasil Statistik Deskriptif Harga	52
Tabel 4. 7 Hasil Statistik Deskriptif Kepuasan Konsumen.....	52
Tabel 4. 8 Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X1).....	53
Tabel 4. 9 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	54
Tabel 4. 10 Uji Validitas Variabel Harga (X3)	55
Tabel 4. 11 Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	55
Tabel 4. 12 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk.....	56
Tabel 4. 13 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	56
Tabel 4. 14 Uji Reliabilitas Variabel Harga.....	57
Tabel 4. 15 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen	57
Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinearitas.....	58
Tabel 4. 17 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Test.....	59
Tabel 4. 18 Hasil Uji Glejser.....	60
Tabel 4. 19 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	61
Tabel 4. 20 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Parsial (Uji-t).....	62
Tabel 4. 21 Hasil Uji Simultan.....	63
Tabel 4. 22 Hasil Uji Koefisien Determinasi	63

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	32
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas dengan Grafik Histogram.....	58
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas dengan Probability Plot.....	59
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	60



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	76
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden.....	82
Lampiran 3 Distribusi Statistik Deskriptif.....	92
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas	94
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	100
Lampiran 6 Hasil Analisis Linear Berganda.....	103
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis	103
Lampiran 8 Tabel Distribusi Penelitian	105



UNIVERSITAS
MIKROSKIL