



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN  
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi Kasus Pada Nay Coffee and Space di Kota Surabaya)**

**SKRIPSI / TUGAS AKHIR**

Diajukan Untuk Persyaratan Penyelesaian Program S-1  
Bidang Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Widya Kartika

oleh

Antonius Dimas Joko Hartono

**111.18.030**

**PEMBIMBING**

Muis Murtadho S.E., M.M.  
NIP. 111/12.78/10.10/968

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS  
FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS WIDYA KARTIKA**

**SURABAYA**

**2023**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan pimpinan-Nya yang telah penulis terima selama melaksanakan Skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Pada Nay Coffee and Space di Kota Surabaya)

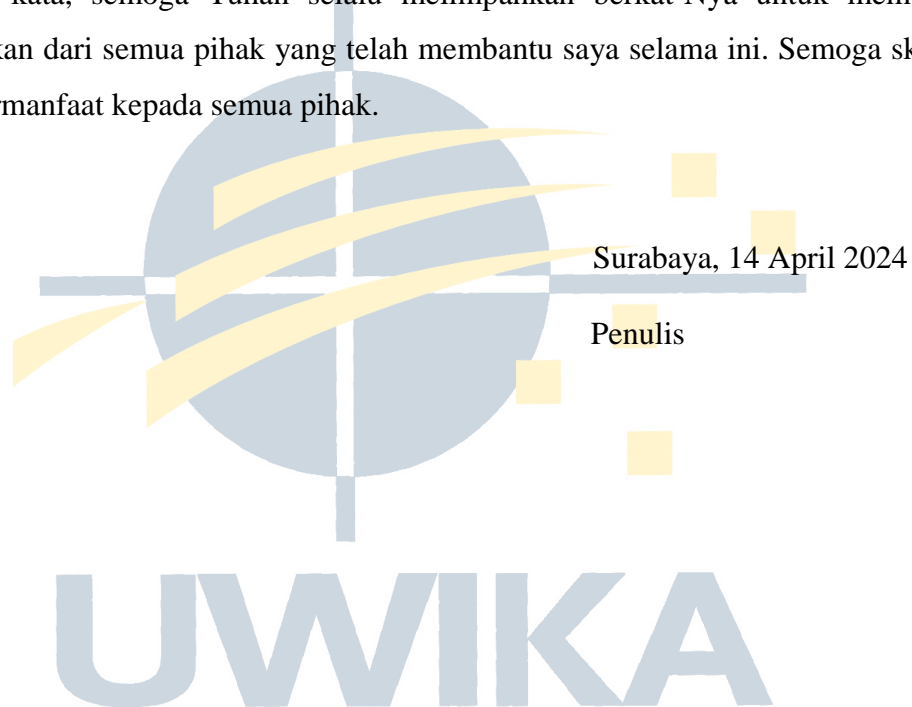
Skripsi ini diajukan untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat kelulusan dalam meraih drajat Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Widya Kartika.

Dalam penyusunan skripsi ini, saya menyadari bahwa keberhasilan dan terlaksananya penelitian ini bukan merupakan keberhasilan individu. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dorongan, maupun doa sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih saya tujukan kepada :

1. Kedua orang tua saya Aloysius Hartono dan Herawati Nyotokusumo yang selalu memberikan doa, restu, dukungan, dan kasih sayang yang sangat berarti bagi saya.
2. Yth. Bapak F.Priyo Suprobo,ST,MT., selaku Rektor Universitas Widya Katika.
3. Yth. Bapak Arief Budiman B.S.,M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Widya Kartika.
4. Yth. Ibu Dr. Erna Ferrinadewi, SE., MM. selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Widya Katika.
5. Yth. Bapak Muis Murtadho SE., MM. selaku dosen pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan petunjuk dan nasehat yang sangat berarti bagi saya.
6. Yth. Bapak Arief Budiman B.S.,M.M. selaku dosen pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan petunjuk dan nasehat yang sangat berarti bagi saya.

7. Yth. Segenap Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Widya Kartika yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi.
8. Pasangan saya, Vernanda Felicia Dion. Teman-teman Universitas Widya Kartika, sahabat-sahabat saya sekaligus teman seperjuangan: Jevon Putri Ayunovem Samino, S.Ikom., Erwin Hartanto, S.M. Terima kasih atas dukungan, pengertian, doa, serta telah memberi masa kuliah yang berkesan yang tidak akan pernah terlupakan.

Akhir kata, semoga Tuhan selalu melimpahkan berkat-Nya untuk membalas kebaikan dari semua pihak yang telah membantu saya selama ini. Semoga skripsi ini bermanfaat kepada semua pihak.



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN  
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi Kasus Pada Nay Coffee and Space di Kota Surabaya)**

**Antonius Dimas Joko Hartono**

Fakultas Ekonomi  
Program Studi Manajemen  
Universitas Widya Kartika

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Nay Coffee and Space di Kota Surabaya. Populasi dalam penelitian ini yakni pengunjung yang datang di Nay coffee & space Surabaya. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara menggunakan rumus Cochran sehingga diperoleh 97 responden. Analisis data dengan regresi berganda secara parsial menggunakan SPSS for Windows versi 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan pengujian secara parsial, diperoleh kesimpulan kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, sedangkan kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

**Kata kunci** : kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan konsumen

**Abstract**

*This research aims to find out whether product quality, service quality and price influence consumer satisfaction at Nay Coffee and Space in the city of Surabaya. The population in this research is visitors who come to Nay coffee & space Surabaya. Sampling was carried out using the Cochran formula so that 97 respondents were obtained. Data analysis using partial multiple regression using SPSS for Windows version 22. The results of the research show that simultaneously there is an influence of product quality, service quality and price on consumer satisfaction. Based on partial testing, it was concluded that product quality had no effect on consumer satisfaction, while service quality and price had an effect on consumer satisfaction*

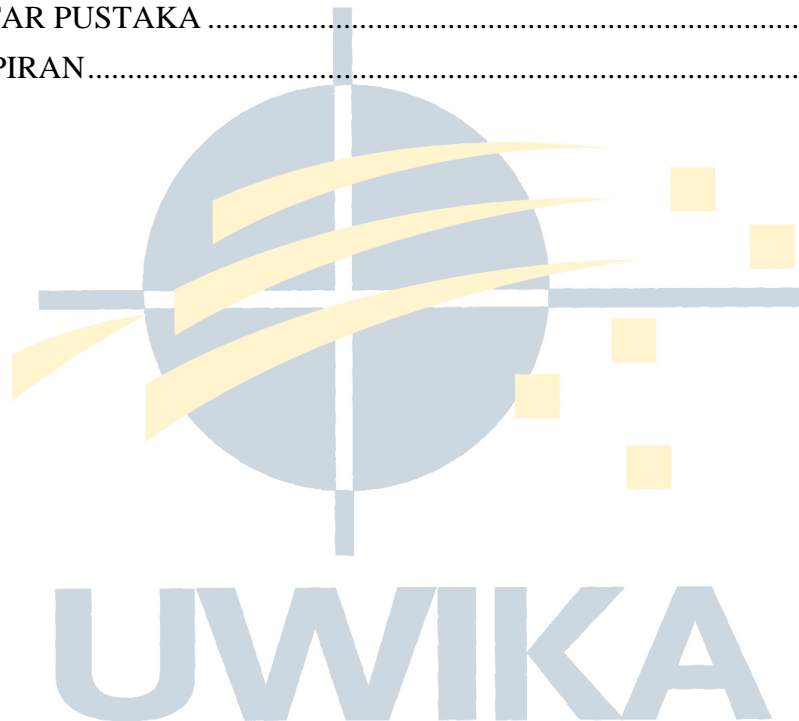
**Keywords**: *product quality, service quality, price, and consumer satisfaction*

## DAFTAR ISI

SURAT PENGANTAR ORISINALITAS & PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	ii
BERITA ACARA PENGESAHAN SIDANG AKHIR SKRIPSI.....	iii
PERSETUJUAN SIDANG AKHIR SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Akademis .....	6
1.4.2 Manfaat Praktis .....	7
1.5. Batasan Masalah.....	7
1.6. Sistematika Pelaporan .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Penelitian Terdahulu.....	9
2.2. Perilaku Konsumen .....	10
2.2.1. Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen .....	11
2.3. Kualitas Produk .....	14
2.3.1. Indikator Kualitas Produk .....	16
2.4. Kualitas Pelayanan .....	16
2.4.1. Indikator Kualitas Pelayanan .....	18
2.5. Harga .....	19
2.5.1. Indikator Harga .....	21
2.6. Kepuasan Konsumen .....	23
2.6.1. Strategi Kepuasan Konsumen .....	23
2.6.2. Indikator Kepuasan Konsumen .....	24
2.7. Kerangka Penelitian.....	25

2.8. Hipotesis .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>27</b>
3.1. Rancangan Penelitian .....	27
3.2. Lokasi Penelitian .....	27
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian .....	28
3.3.1. Populasi .....	28
3.3.2. Sampel.....	28
3.4. Metode Pengambilan Sampel.....	29
3.5. Variabel Penelitian .....	29
3.6. Metode Pengumpulan Data .....	31
3.7. Uji Keabsahan Data.....	32
3.7.1. Uji Validitas .....	32
3.7.2. Uji Reliabilitas .....	33
3.8. Teknik Analisis Data .....	33
3.8.1. Asumsi Klasik .....	33
3.8.2. Analisis Regresi Linear Berganda.....	34
3.8.3. Uji Parsial (Uji t).....	35
3.8.4. Uji Simultan (Uji F).....	35
3.8.5. Uji Koefisien Determinasi.....	36
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
4.1. Penyajian Data.....	38
4.1.1. Profil Responden.....	38
4.2. Uji Validitas Data.....	40
4.2.1. Uji Validitas .....	40
4.2.2. Uji Reliabilitas .....	42
4.3. Uji Asumsi Klasik .....	42
4.3.1. Uji Normalitas.....	43
4.3.2. Uji Multikolinearitas .....	43
4.3.3. Uji Heteroskedastisitas.....	44
4.4. Uji Hipotesis.....	44
4.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
4.4.2. Uji Parsial (Uji t).....	46
4.4.3. Uji Simultan (Uji F) .....	47
4.4.4. Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	47

4.5. Pembahasan .....	48
4.5.1. Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen .....	48
4.5.2. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen ...	50
4.5.3. Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen .....	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	55
5.1. Kesimpulan.....	55
5.2. Saran.....	55
5.2.1. Bagi Nay Coffee and Space .....	55
5.2.2. Bagi Peneliti Selanjutnya .....	56
DAFTAR PUSTAKA .....	57
LAMPIRAN.....	60



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peringkat Produsen Kopi Dunia.....	3
Gambar 3.1 Denah Lokasi Penelitian.....	28
Gambar 4.1 <i>Scatter Plot</i> .....	44





## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	39
Tabel 4.5 Uji Validitas .....	41
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas .....	42
Tabel 4.7 Uji Kolmogorov Smirnov .....	43
Tabel 4.8 Uji Multikolinearitas .....	43
Tabel 4.9 Uji Regresi Linear Berganda.....	45
Tabel 4.10 Uji Parsial (Uji t).....	46
Tabel 4.11 Uji Simultan (Uji F) .....	47
Tabel 4.12 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	48

