

**SKRIPSI**

**PENGARUH GAYA HIDUP, KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI  
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK ES TEH  
INDONESIA DI KECAMATAN SUKOLILO SURABAYA**



Oleh :

**CINDY FATIKA SARI**  
**NBI : 1211800108**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2022**

**SKRIPSI**

**PENGARUH GAYA HIDUP, KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI  
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK ES TEH  
INDONESIA DI KECAMATAN SUKOLILO SURABAYA**



**Oleh:**

**Cindy Fatika Sari**

**NBI: 1211800108**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2022**

**PENGARUH GAYA HIDUP, KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI  
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK ES TEH  
INDONESIA DI KECAMATAN SUKOLILO SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Di Ajukan Untuk Memenuhi Persyaratan**

**Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi Ekonomi Manajemen**

**Oleh:**

**Cindy Fatika Sari**

**NBI: 1211800108**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2022**

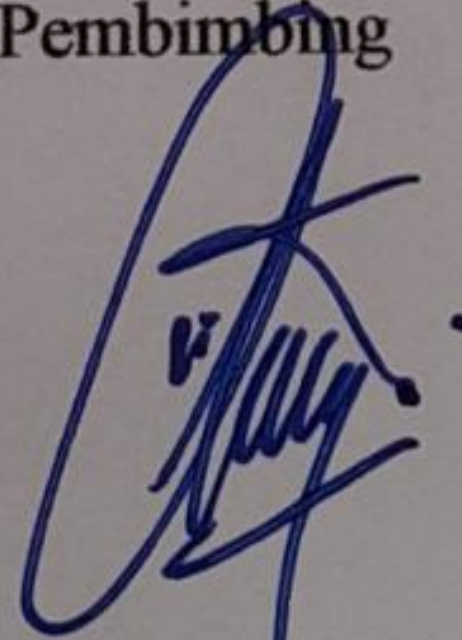
## LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Nama Lengkap : Cindy Fatika Sari  
NBI : 1211800108  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Ekonomi Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Gaya Hidup, Kualitas Produk dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk Es Teh Indonesia di Kecamatan Sukolilo Surabaya

Surabaya, 5 Juli 2022

Mengetahui / Menyetujui

Pembimbing



Drs. Ec. Mataji, MM

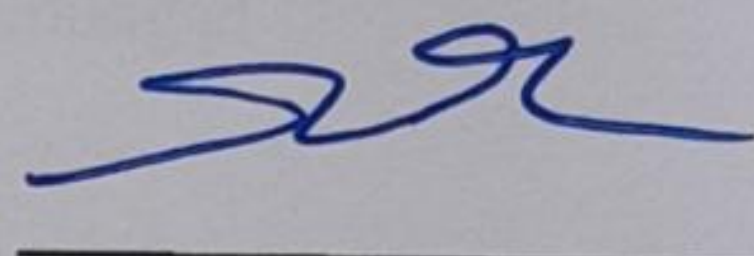
## LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal 11 Juli 2022.

### TIM PENGUJI:

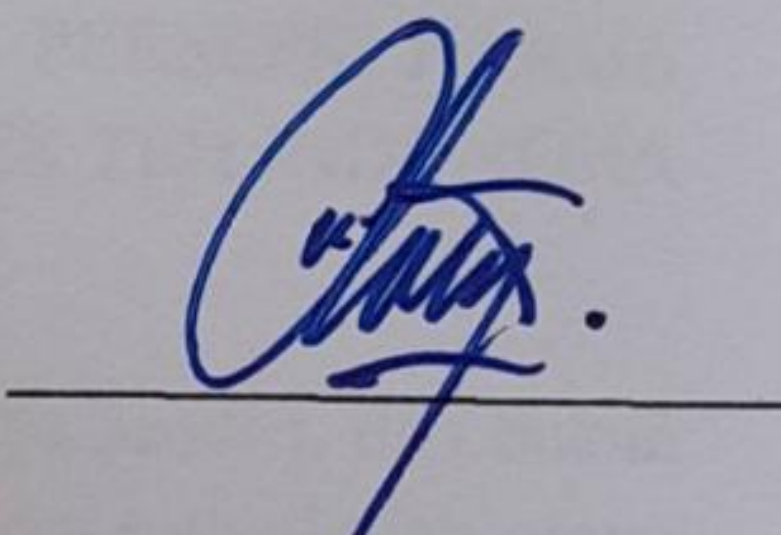
1. Dra. Ec Sri Budi Kasiyati, MM

-Ketua



2. Drs. Ec. Mataji, MM

-Anggota



3. Dra. Yulyar Kartika Wijayanti, MM

-Anggota



Mengesahkan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



## SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama Lengkap : Cindy Fatika Sari
2. NBI : 1211800108
3. Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
4. Program Studi : Manajemen
5. NIK (KTP) : 3524054507000005
6. Alamat Rumah : Jl. Jombang Rowo Rejo GG.3/44, Lamongan

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul:

**PENGARUH GAYA HIDUP, KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK ES TEH INDONESIA DI KECAMATAN SUKOLILO SURABAYA**

Adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadur dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis maupun Disertasi.

Demikian Surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, Jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan dosen pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Untag Surabaya.

Surabaya, 30 Juni 2022



g membuat

Cindy Fatika sari



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl.Semolowaru 45 Surabaya

Tlp. 031 593 1800 (ex.311)

Email: [perpus@untag-sby.ac.id](mailto:perpus@untag-sby.ac.id)

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Cindy Fatikasari

NBI : 1211800108

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Ekonomi Manajemen

Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/~~Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah~~

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

**“Pengaruh Gaya Hidup, Kualitas Produk dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Produk ES Teh Indonesia di Kecamatan Sukolilo, Surabaya”**

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal : 2 Agustus 2022

Yang Menyatakan,



Cindy Fatika sari

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya diberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan Program Sarjana Ekonomi dan menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kebanggaan. Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing saya dalam menempuh pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya tunjukkan kepada:

1. Allah SWT dan juga Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya kepada saya.
2. Dr. Mulyono Nugroho, MM., CMA., CPAI, Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan program sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Dr.H Slamet Riyadi, M.Si., AK., CA. Selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Drs. Ec. Mataji, MM selaku dosen pembimbing saya yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan dan meluangkan waktu untuk saya. Sehingga proses pelaksanaan penelitian hingga skripsi dapat berjalan dengan lancar. Terima kasih saya ucapkan karena telah banyak memberikan ilmu serta kelancaran dalam proses perkuliahan saya.
5. Seluruh jajaran Dosen pengajar Fakultas Eekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
6. Orang tua saya, terima kasih untuk setiap doa dan motivasi yang selalu dipanjatkan dan mendukung, terima kasih telah memberikan segalanya demi tercapainya kuliah ini tanpa kedua orang tua saya tak bisa apa – apa dan tak bisa meyelesaikan skripsi saya. Insya allah kelak semoga saya bisa menjadi apa yang orang tua harapkan dan selalu bisa membahagiakan orang tua.
7. Terima kasih juga kepada Kakak saya Ririn Handayani Prastika yang selalu menguatkan dan selalu mendoakan yang terbaik untuk kelancaran skripsi saya.
8. Orang-orang terdekat saya yang selalu memberi semangat dan memotivasi saya selama saya kuliah.



9. Kepada Bapak Andrian selaku informasi dalam peneliti skripsi ini terima kasih atas waktu yang diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu.
10. Teruntuk teman-teman kos saya terima kasih atas doa dan dukungan kepada saya dalam proses pengerjaan skripsi.

Surabaya, 30 Juni 2022

Penulis

## RINGKASAN

Es Teh Indonesia adalah Teh yang terbuat berbahan alami dasar teh dengan modifikasi-modifikasi dari berbagai rasa yang dapat dinikmati oleh masyarakat yang tidak memandang usia, Es Teh Indonesia dengan tampilan dalam gelas yang menarik dengan mengambil tema kemerdekaan dan berbagai lambang kota yang ada. Es Teh Indonesia sangat dinikmati semua konsumen dengan rasa segar dan manis sesuai dengan kebutuhan citra rasa masyarakat Indonesia namun tidak meninggalkan rasa teh pilihan yang sudah ada.

Dalam Es Teh Indonesia juga mempengaruhi gaya hidup dalam membeli suatu produk Es Teh Indonesia dengan minat sesuai dengan pengaruh apa yang sudah mereka rasakan dan apa yang mereka butuhkan. Dengan kualitas produk yang harus bisa memberikan kesan kepuasan konsumen yang terbaik dalam citra rasa yang segar dan berkualitas. Kualitas Produk menunjukkan bagaimana bahan yang akan dipakai dalam meracik teh agar menjadikan konsumen lebih memberikan rasa yang beda, Persepsi Harga juga memberikan kepuasan konsumen dengan harga yang sesuai dengan budget agar selalu memberikan kesenangan bagi konsumen. Maka dari itu Es Teh Indonesia harus bersaing dan menganalisis apa yang dibutuhkan konsumen dan apa yang diinginkan oleh konsumen.

Populasi pada penelitian ini merupakan konsumen Es Teh Indonesia di kecamatan Sukolilo Surabaya. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan merupakan sampel accidental sampling yaitu konsumen Es Teh Indonesia Kecamatan Sukolilo Surabaya yang berjumlah 100 Responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini ialah Uji Validitas, Uji reliabilitas, Uji asumsi klasik (Uji normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji heteroskedastisitas), uji linear berganda, uji koefisiensi determinasi  $R^2$ . Teknik pengujian hipotesis berupa uji F dan uji T. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program IBM SPSS Statistic.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari analisis regresi linier berganda ialah  $Y = 13,094 + 0,155X_1 + 0,204X_2 + 0,311X_3 + e$ . Hasil hipotesis uji F Gaya Hidup ( $X_1$ ), Kualitas Produk ( $X_2$ ), ( $X_3$ ) secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat kepuasan konsumen ( $Y$ ). Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan sebesar 0,000 dimana lebih kecil dari 0,05 dan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 32,179 lebih dari  $F_{tabel}$  yaitu 2,70. Hasil uji hipotesis uji t menunjukkan bahwa variabel Gaya Hidup ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, Hal ini dilihat dari nilai signifikan sebesar  $0,000 <$

0,005 dan nilai  $T_{hitung} 3,773 > 1,985$ . Kualitas Produk mempunyai nilai signifikan terhadap kepuasan konsumen, Hal ini dilihat dari nilai signifikan terhadap sebesar  $0,000 < 0,005$  dan nilai  $T_{hitung} 7,163 > 1,985$ . Persepsi Harga mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dilihat dari nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,005$  dan nilai  $T_{hitung} 3,737 > 1,985$ .

Kesimpulan dalam penelitian menunjukkan bahwa Gaya Hidup (X1), Kualitas Produk (X2), Persepsi Harga (X3) mempunyai hubungan yang signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen. Variabel Kualitas Produk mempunyai pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan konsumen diikuti Gaya Hidup, dan Persepsi Harga. Saran yang dapat diberikan penulis adalah bagi peneliti selanjutnya untuk lebih mengembangkan variabel-variabel yang akan diteliti dengan lebih banyak lagi mencari atau mengenai kepuasan konsumen pada pembelian produk Es Teh Indonesia melalui beberapa faktor seperti Promosi, Brand Image, dan Citra merek.

## ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Lifestyle, Product Quality, Price Perception on Consumer Satisfaction in purchasing Indonesian Ice Tea products. The population in this study were consumers of Indonesian Ice Tea in Sukolilo District, Surabaya, which amounted to 100 respondents. The sampling technique used by Accidental Sampling by Indonesian Ice Tea Consumers. Data collection in the study was conducted through the distribution of questionnaires conducted online through the Google Form. During the research, there were 100 respondents who responded to the questionnaires.

Based on the research results obtained from multiple linear regression analysis are  $Y = 13.094 + 0.155(X1) + 0.204(X2) + 0.311(X3) + e$ . Hypothesis results of Lifestyle F Test (X1), Product Quality (X2), Price Perception (X3), Simultaneously has a significant effect on the variable Consumer Satisfaction (Y). The results of the t-test show that the Lifestyle (X1), Product Quality (X2), Price Perception (X3) variables have a positive and significant influence on consumer satisfaction.

**Keyword: Lifestyle, Product Quality, Price Perception and Consumer Satisfaction.**

## DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR.....	i
SAMPUL DALAM.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI .....	iv
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT .....	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
RINGKASAN.....	ix
ABSTRACT .....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	5
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu .....	5
2.1.2 Manajemen Pemasaran .....	5
2.1.3 Pengertian pemasaran .....	5
2.1.4 Perilaku Konsumen .....	6
2.1.5 Pengertian Gaya Hidup.....	6
2.1.6 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Gaya Hidup.....	7
2.1.7 Indikator Gaya Hidup .....	8

2.2 Kualitas Produk .....	8
2.2.1 Pengertian Kualitas Produk .....	8
2.2.2 Unsur-Unsur Kualitas Produk .....	9
2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk .....	9
2.4.2 Klafisikasi Produk .....	9
2.5.2 Indikator Kualitas Produk .....	10
2.3 Pengertian Persepsi Harga .....	10
2.3.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Harga .....	11
2.3.2 Proses Penetapan Harga .....	11
2.3.3 Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Harga .....	11
2.3.4 Indikator Persepsi Harga .....	12
2.4 Kepuasan Konsumen .....	12
2.4.1 Dimensi Dimensi kepuasan konsumen .....	13
2.4.2 Metode mengukur kepuasan konsumen .....	13
2.4.3 Indikator-Indikator Kepuasan Konsumen .....	14
2.5 Penelitian Terdahulu .....	14
2.6 Hubungan Antar Variabel .....	15
2.6.1 Hubungan Antara Gaya Hidup Terhadap kepuasan konsumen .....	15
2.6.2 Hubungan Antara Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	16
2.6.3 Hubungan Antara Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....	16
2.7 Kerangka Konseptual .....	16
2.7.1 Hipotetis .....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>19</b>
3.1 Desain Penelitian .....	19
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	19
3.2.1 Lokasi Penelitian .....	19
3.2.2 Waktu Penelitian .....	19
3.3 Jenis Data dan Sumber Data .....	19

3.3.1 Jenis Data.....	19
3.3.2 Sumber Data.....	19
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	20
3.4.1 Populasi Penelitian.....	20
3.4.2 Sampel Penelitian.....	20
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.6 Definisi Variabel dan Definisi Oprasional Variabel.....	21
3.6.1 Definisi Variabel.....	21
3.6.1.1 Gaya Hidup (X1).....	21
3.6.1.2 Kualitas Produk (X2).....	22
3.6.1.3 Persepsi Harga (X3).....	22
3.6.1.4 Kepuasan Konsumen (Y).....	22
3.6.2 Definisi Operasional Variabel.....	22
3.6.2.1 Gaya Hidup (X1).....	22
3.6.2.2 Kualitas Produk (X2).....	22
3.6.2.3 Persepsi Harga (X3).....	23
3.6.2.4 Kepuasan Konsumen (Y).....	23
3.7 Proses Pengelolahan Data.....	24
3.7.1 Proses Pengolahan Data.....	24
3.8 Metode Analisis Data.....	24
3.8.1 Uji Validitas.....	24
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	25
3.9 Analisis Data.....	25
3.9.1 Uji Asumsi Klasik.....	25
3.10 Analisis Linier Berganda.....	26
3.11 Uji Hipotesis.....	27
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	28
4.1 Gambaran Umum Es Teh Indonesia.....	29

4.1.1 Visi dan Misi Es Teh Indonesia .....	29
4.1.2 Struktur Organisasi dan Tanggung Jawab.....	30
4.1.2Jadwal dan Tugas Kerja Karyawan .....	30
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....	31
4.2.1. Karakteristik Responden .....	31
4.3 Uji Instrumen .....	32
4.3.1 Uji Validitas .....	32
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	33
4.3.3 Uji Normalitas .....	34
4.3.4 Uji Multikolinearitas .....	35
4.3.5 Uji heteroskedastisitas.....	36
4.3.6 Uji Analisis Regresi Berganda .....	37
4.3.7 Uji Hipotesis.....	39
4.3.8 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	39
4.3.9 Uji F .....	40
4.3.10 Uji T .....	41
4.4 Pembahasan.....	42
4.5 Implikasi Penelitian.....	42
4.6 Keterbatasan .....	43
BAB V PENUTUP.....	45
5.1 Simpulan .....	45
5.2 Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA .....	47
LAMPIRAN .....	49



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	43
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi .....	30

## DAFTAR TABEL

Tabel 3 1 Skala Likert .....	24
Tabel 4. 1 Responden Jenis Kelamin .....	31
Tabel 4. 2 Umur Responden.....	32
Tabel 4. 3 Pekerjaan Responden .....	32
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas.....	33
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas .....	33
Tabel 4. 6 Uji Normalitas.....	35
Tabel 4. 7 Multikolinearitas Coefficients.....	36
Tabel 4. 8 Analisis regresi berganda .....	38
Tabel 4. 9 Koefisiensi Determinasi $R^2$ .....	40
Tabel 4. 10 Uji F .....	40
Tabel 4. 11 Uji T .....	41

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisoner Penelitian .....	49
Lampiran 2 Tabulasi Data Jawaban Kuisoner .....	53
Lampiran 3 Uji Validitas .....	65
Lampiran 4 Uji Realibilitas .....	70
Lampiran 5 Uji Normalitas .....	71
Lampiran 6 Multikolinearitas .....	72
Lampiran 7 Heteroskedastisitas .....	72
Lampiran 8 Regresi Linier Berganda .....	73
Lampiran 9 Uji Koefesiensi Determinasi $R^2$ .....	73
Lampiran 10 Lampiran Uji F .....	73
Lampiran 11 Uji T .....	74
Lampiran 12 Lampiran Distribusi Tabel t .....	75
Lampiran 13 Tabel F .....	76
Lampiran 14 Kartu Bimbingan Skripsi .....	77
Lampiran 15 Pemohonan Ijin Es Teh Indonesia .....	78
Lampiran 16 Persetujuan Izin Riset .....	79
Lampiran 17 Surat Keterangan Selesai Penelitian .....	80