

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFE
TELLO'KOPI**



Oleh :

Nofal Candra Rizaldi

NBI : 1211508556

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2020**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFE
TELLO'KOPI**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan guna
mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Oleh :

**Nofal Candra Rizaldi
NBI : 1211508556**

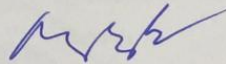
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2020**

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Nama Lengkap : Nofal Candra Rizaldi
NBI : 1211508556
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan
Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan
Konsumen pada Cafe Tello' Kopi.

Surabaya, 17 Juli 2020

**Mengetahui / Menyetujui
Pembimbing**


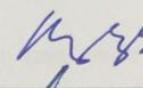



Drs. Ec. Hari Poernomo, MM.

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

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 10 Juli 2020.

TIM PENGUJI :


1. Dr. Siti Mujannah MBA - Ketua : 
2. Drs. Ec. Hari Poernomo, MM. - Anggota : 
3. Drs. Kridho Hery Gunawan, M.Si. - Anggota : 

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,


Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA.

NPP. 20220.93.0319

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Nofal Candra Rizaldi
2. NBI : 1211508556
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Manajemen
5. NIK : 3526050609930002
6. Alamat Rumah : Dsn. Karjan Desa Tengket

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul:

“Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Cafe Tello’ Kopi”

Adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, bukan merupakan hasilplagiat 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 tanpaada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Untag Surabaya

Surabaya, 09 Juli 2020

Yang Membuat,



(Nofal Candra Rizaldi)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
JL. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TLP. 031 593 1800 (EX 311)
EMAIL: 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 : Nofal Candra Rizaldi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah

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

Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Cafe Tello' Kopi

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (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.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 17 Juli 2020

Yang Menyatakan,


METERAI
TEMPEL
DIBES41AEF291809028
6000
ENAM RIBURUPIAH
Nofal Candra Rizaldi

KATA PENGANTAR

Dengan segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah *Subhanahu Wata'ala* atas segala Rahmat dan hidayahnya yang diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul:

“PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA COFFE TELLO’ KOPI”

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna menyelesaikan studi program sarjana manajemen Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada berbagai pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini. Ucapan terima kasih dan penghargaan penulis sampaikan kepada:

1. Dra. Ec. Hari Poernomo, MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ummi penulis yang telah memberikan doa-doa terbaiknya, support secara material maupun non material. Kakak dan adik selaku keluarga yang turut mendoakan yang terbaik dan supportnya bagi penulis.
3. Siti Fatima S.E selaku tunangan penulis untuk doa dan supportnya bagi penulis.
4. Teman-teman S3C yang telah membantu dan memberikan dukungan serta supportnya kepada penulis.

MOTTO

Man Jadda Wa Jada

(Siapa yang bersungguh-sungguh akan berhasil)

Man Shobaro Zafiro

(Siapa yang bersabar akan beruntung)

Man Saaro 'Alaa Darbi Washola

(Siapa yang berjalan di Jalur-Nya pasti akan sampai)

ABSTRAK

The Effect of Price, Product Quality, and Service Quality on Consumer Satisfaction at Cafe Tello' Coffee

The purpose of this study was to determine the effect of Price, Product Quality, and Service Quality as independent variables. Consumer satisfaction as the dependent variable. This type of research uses associative research. Sampling was done by purposive sampling method and the number of sample members used was 89 visitors. The data collection method uses a questionnaire. To test the feasible study or not use the Validity Test and Reliability Test. The method used is multiple linear regression, classic assumption test, F test and T test.

The results of the analysis obtained that partially the Price has a significant effect on Consumer Satisfaction. The Product Quality variable partially has no significant effect on Consumer Satisfaction. Service Quality Variable partially has a significant effect on Consumer Satisfaction. Simultaneously that Price, Product Quality, and Service Quality significantly influence Consumer Satisfaction.

Keywords: Price, Product Quality, Service Quality, and Consumer Satisfact

RINGKASAN

Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Tello' Kopi

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan sebagai variabel independen. Kepuasan Konsumen sebagai variabel dependen. Jenis penelitian menggunakan penelitian asosiatif. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode purposive sampling dan jumlah anggota sampel yang digunakan adalah 89 pengunjung. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Untuk menguji penelitian layak atau tidak menggunakan Uji Validitas dan Uji reliabilitas. Metode yang digunakan adalah regresi linier berganda, uji asumsi klasik, uji F dan uji T.

Hasil dari analisis diperoleh bahwa secara partial Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Variabel Kualitas Produk secara partial berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Variabel Kualitas Pelayanan secara partial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Secara simultan bahwa Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR.....	i
SAMPUL DALAM.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI...	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	vii
MOTTO	viii
ABSTRAK.....	ix
RINGKASAN	x
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Perumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
2.4 Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Populasi Dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Definisi Variabel dan Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
3.4 Jenis Data dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.

3.5	Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.7	Uji asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
3.8	Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.9	Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB IV GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN....		Error! Bookmark not defined.
4.1.	Cafe Tello' Kopi.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....		Error! Bookmark not defined.
5.1	Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
5.2	Hasil Analisis dan Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		Error! Bookmark not defined.
6.1	Simpulan	Error! Bookmark not defined.
6.2	Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.