

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN “ES CAO BERKAH” DI SIMO MAGEREJO SURABAYA



Oleh :

MAHMUD

NBI : 1212100215

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

2025

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN "ES CAO BERKAH"
DI SIMO MAGEREJO SURABAYA**



DIAJUKAN OLEH :
MAHMUD
NBI : 1212100215

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2025**

===== SKRIPSI =====

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN “ES CAO BERKAH”
DI SIMO MAGEREJO SURABAYA**



DIAJUKAN OLEH :

MAHMUD

NBI : 1212100215

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2025**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN “ES CAO BERKAH”
DI SIMO MAGEREJO SURABAYA**

SKRIPSI

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

Diajukan Oleh :

Mahmud

NBI: 1212100215

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2025**

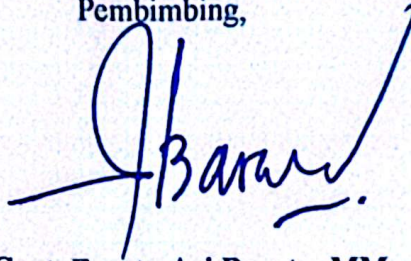
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Lengkap : Mahmud
NBI : 1212100215
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Dan
Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen
"Es Cao Berkah" Di Simo Magerejo Surabaya

Surabaya, 17 Desember 2024

Mengetahui / Menyetujui

Pembimbing,



Dr. Capt. Fausta Ari Barata, MM

NIDN. 0719126704

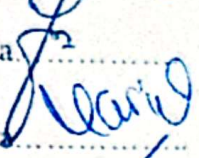
LEMBARAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Di pertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan Dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada tanggal 17 Desember 2024

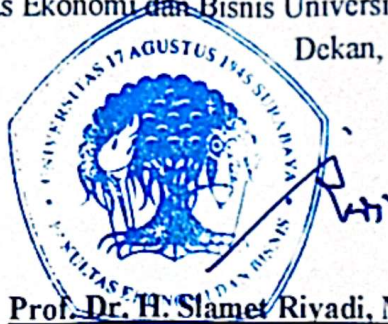
TIM PENGUJI:

1. Dr. Capt. Fausta Ari Barata, MM
2. Dr. Ulfi Pristiana, M.Si.
3. Dra. Ec. Dyahrini P, MM

TANDA TANGAN

- Ketua 
- Anggota 
- Anggota 

Mengesahkan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Dekan,



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

NPP. 20220.93.0319

LEMBARAN SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama Lengkap (KTP) : Mahmud
2. NBI : 1212100215
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program studi : Manajemen
5. Alamat Rumah (KTP) : Manukan Lor 7-H/23

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul:

“Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen “Es Cao Berkah” Di Simo Magerejo 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 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 Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Surabaya.

Surabaya, 17 Desember 2024



LEMBARAN PERNYATAAN PERSETUJUAN



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
II BEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 631 593 1200 (Ext. 311)
e-mail : perpustakaan@u17sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mahmud
NBI/ NPM : 1212100215
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/ Praktek*

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

"Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen "Es Cae Berkah" Di Sido Mergo Surabaya"

Dengan Hak Bebas Royalti Nonekslusif (*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 Desember 2024

Yang Menyatakan,

METERAI TEMPEL
10034AMX306104720 (Mahmud)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penyusun panjatkan kepada Allah SWT, serta tak lupa sholawat dan salam kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW atas petunjuk dan risalah-Nya, serta doa restu dan dorongan dari berbagai pihak- pihak yang telah membantu penyusun untuk memberikan referensi dalam pembuatan skripsi ini sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu yang berjudul "PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN "ES CAO BERKAH" DI SIMO MAGEREJO SURABAYA".

Selama menyusun skripsi ini banyak sekali hambatan yang penyusun lewati dan tanpa bantuan banyak pihak tentu akan sulit untuk penyusun menyelesaikan skripsi ini, untuk itu penyusun mengucapkan ribuan terima kasih kepada:

1. Dr. Capt Fausta Ari Barata, MM. Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, dan telah meluangkan waktunya untuk membimbing saya, serta terima kasih juga telah membantu saya dalam melaksanakan proses pengerjaan skripsi ini sampai selesai.
2. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA. 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. Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA. CTA Selaku Dekan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan selama saya menempuh program studi di Universitas 17 Agustus 1945 Suabaya.
4. Dra. Ec Ulfi Pristiana, M.Si. Selaku Kepala Program Studi Manajemen, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk boleh melaksanakan penelitian. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
5. Seluruh Dosen dan Staff Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Teristimewa saya ucapkan terimakasih kepada kedua orang tua saya tercinta Alm. Bapak Nawam dan Ibu Ummi yang telah membesarkan saya dengan penuh kasih sayang serta selalu mendukung dan mendoakan saya agar diperlancar serta dipermudah dalam mengerjakan skripsi ini.

7. Terimakasih saya ucapkan kepada mbak saya Faroha dan kakak ipar saya Zaenal Ibad yang selalu memberikan dorongan kepada saya serta do'a usaha dan support yang diberikan kepada saya dalam proses pengerjaan skripsi ini.
8. Teman-teman terdekat saya yang selalu membantu saya dalam proses mengerjakan skripsi sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.
9. Terakhir saya ingin mengucapkan terimakasih kepada diri saya sendiri yaitu Mahmud yang telah bekerja keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin , ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Akhir kata, penulis ucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang membantu serta semoga Allah SWT selalu melimpahkan berjuta karunianya dalam semua amal kebaikan kita serta diberikan balasan yang baik pula. Aamiin

Surabaya, 17 Desember 2024

Penulis,



Mahmud

RINGKASAN

Penelitian ini berjudul "Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen "Es Cao Berkah" di Simo Magerejo Surabaya" yang dilakukan oleh Mahmud. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh tiga variabel utama, yaitu kualitas produk, persepsi harga, dan kualitas pelayanan, terhadap kepuasan konsumen es cao berkah. Minuman es cao saat ini sedang populer, Minum es cao yang menyegarkan dan sangat mudah ditemukan dipinggir jalan menjadi pilihan favorit bagi masyarakat Indonesia karena tinggal didaerah tropis. Perkembangan UMKM Es Cao di Indonesia melambung dengan pesat seiring dengan menjamurnya UMKM Es Cao di kota-kota besar. Kondisi ini memunculkan kebutuhan untuk memahami sejauh mana kualitas produk, persepsi harga, dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan survei terhadap 100 responden konsumen Es Cao Berkah di Simo Magerejo Surabaya. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, dan analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS 26. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas produk, persepsi harga, dan kualitas pelayanan, sedangkan variabel terikat adalah kepuasan konsumen.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Selain itu, persepsi harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Ketiga variabel ini secara simultan juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas produk yang bagus, persepsi harga cukup terjangkau, dan kualitas pelayanan yang baik secara kolektif dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan UMKM untuk terus meningkatkan kualitas produk, memperbaiki persepsi harga, dan menjaga kualitas pelayanan agar tetap relevan di pasar yang kompetitif.

SUMMARY

This research is entitled "The Influence of Product Quality, Price Perception, and Service Quality on Consumer Satisfaction of "Es Cao Berkah" in Simo Magerejo Surabaya" which was done by Mahmud. This research aims to analyze the influence of three main variables, namely product quality, price perception, and service quality, on consumer satisfaction in Es Cao Berkah. Ice cao drinks are currently popular. Drinking ice cao which is refreshing and very easy to find on the side of the road is a favorite choice for Indonesian people because they live in tropical areas. The development of ice Cao UMKM in Indonesia is soaring rapidly along with the proliferation of Es Cao UMKM in big cities. This condition raises the need to understand the extent to which product quality, price perception, and service quality influence consumer satisfaction.

This research uses a quantitative approach with a survey of 100 Es Cao Berkah consumer respondents in Simo Magerejo Surabaya. Data collection was carried out through questionnaires, and data analysis used multiple linear regression with the help of SPSS 26 software. The independent variables in this research were product quality, price perception and service quality, while the dependent variable was consumer satisfaction.

The analysis results show that product quality has a significant influence on consumer satisfaction. Apart from that, price perception does not have a significant effect on consumer satisfaction, and service quality has a significant effect on consumer satisfaction. These three variables simultaneously have also been proven to have a significant effect on consumer satisfaction.

This research concludes that good product quality, the perception of fairly affordable prices, and good service quality can collectively increase consumer satisfaction. Therefore, this research recommends that UMKM continue to improve product quality, improve price perceptions, and maintain service quality to remain relevant in a competitive market.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan konsumen, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk, persepsi harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen "ES Cao Berkah" di Simo Magerejo Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, teknik pengumpulan data yaitu dengan menyebarkan kuisioner, analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda. Sampelnya terdiri dari 100 responden. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa semua indikator valid dan reliabel. Hasil dari uji t menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Persepsi harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil dari uji F menyatakan bahwa kualitas produk, persepsi harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen "Es Cao Berkah" di Simo Magerejo Surabaya. Sedangkan, hasil dari uji R^2 menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 78,6% sedangkan sisanya 21,4% dipengaruhi variabel lain diluar model penelitian.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This research aims to determine and analyze the influence of product quality on consumer satisfaction, to determine and analyze the influence of price perception on consumer satisfaction, to determine and analyze the influence of service quality on consumer satisfaction and to determine and analyze the influence of product quality, price perception and service quality on consumer satisfaction "ES Cao Berkah" in Simo Magerejo Surabaya. This research uses quantitative methods, the data collection technique is by distributing questionnaires, the analysis used is multiple linear regression. The sample consisted of 100 respondents. The research results show that all indicators are valid and reliable. The results of the t test state that product quality has a significant effect on consumer satisfaction. Price perception does not have a significant effect on consumer satisfaction. Service quality has a significant effect on consumer satisfaction. The results of the F test state that product quality, price perception and service quality simultaneously have a significant effect on consumer satisfaction "Es Cao Berkah" in Simo Magerejo Surabaya. Meanwhile, the results of the R^2 test show that the influence of the independent variable on the dependent variable is 78.6%, while the remaining 21.4% is influenced by other variables outside the research model.

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

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER DALAM.....	i
COVER PENGANTAR.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
LEMBARAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iv
LEMBARAN SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT.....	v
LEMBARAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR	vii
RINGKASAN	ix
SUMMARY	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	7
2.1.2 Bauran Pemasaran.....	9
2.1.3 Perilaku Konsumen	10
2.1.4 Kualitas Produk.....	11
2.1.5 Persepsi Harga.....	13

2.1.6	Kualitas Pelayanan	13
2.1.7	Kepuasan Konsumen.....	15
2.2	Penelitian Terdahulu	16
2.2.1	Hubungan Antar Variabel	19
2.3	Kerangka Konseptual.....	20
2.4	Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN.....		23
3.1	Desain Penelitian	23
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	23
3.2.1	Lokasi Penelitian.....	23
3.2.2	Waktu Penelitian.....	23
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	23
3.3.1	Jenis Data	23
3.3.2	Sumber Data.....	23
3.4	Populasi dan Sampel.....	24
3.4.1	Populasi.....	24
3.4.2	Sampel.....	24
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.6	Devinisi Variabel dan Definisi Operasional	25
3.6.1	Devinisi Variabel	25
3.6.2	Definisi Operasional.....	24
3.7	Proses Pengolahan Data.....	27
3.8	Metode Analisis Data.....	27
3.8.1	Uji Instrumen	27
3.8.2	Uji Asumsi Klasik	28
3.9	Pengelolaan Data dan Teknik Pengujian Hipotesis	29
3.9.1	Pengolahan data	29
3.10	Teknik Pengujian Hipotesis	30

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Gambar Umum Objek Penelitian	31
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden	31
4.3 Deskripsi Jawaban Responden	32
4.4 Uji Instrument	36
4.4.1 Validitas	36
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	37
4.5 Uji Asumsi Klasik	38
4.5.1 Uji Normalitas	38
4.5.2 Uji Multikolonieritas	39
4.5.3 Hateroskedastisitas	40
4.6 Pengolahan Data dan Teknik Pengujian Hipotesis.....	41
4.6.1 Pengolahan Data.....	41
4.6.2 Teknik Pengujian Hipotesis.....	43
4.7 Pembahasan.....	45
4.7.1 Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Es Cao Berkah Di Simo Magerejo Surabaya	45
4.7.2 Persepsi Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Es Cao Berkah Di Simo Magerejo Surabaya	46
4.7.3 Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Es Cao Berkah Di Simo Magerejo Surabaya	46
4.7.4 Kualitas Produk, Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Es Cao Berkah di Simo Magerejo Surabaya	47
4.8 Implikasi Penelitian.....	47
4.8.1 Implikasi Praktis.....	47
4.8.2 Implikasi Akademis.....	48
4.8.3 Keterbatasan Penelitian	48
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	49
5.1 Simpulan	49

5.2	Saran	49
DAFTAR PUSTAKA		51
LAMPIRAN		53

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Diagram Pendapatan Bersih	2
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	20
Gambar 4. 1 Es Cao Berkah	31

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3. 1 Skala Likert	25
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	32
Tabel 4. 3 Interval Kelas	33
Tabel 4. 4 Hasil Penelitian Rata-Rata Variabel Kualitas Produk	33
Tabel 4. 5 Hasil Penelitian Rata-Rata Variabel Persepsi Harga	34
Tabel 4. 6 Hasil Penelitian Rata-Rata Variabel Kualitas Pelayanan	35
Tabel 4. 7 Hasil Penelitian Rata-Rata Variabel Kepuasan Konsumen	35
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas	36
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	38
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas	38
Tabel 4. 11 Multikolinieritas	39
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	40
Tabel 4. 13 Hasil Uji Regresi Berganda	42
Tabel 4. 14 Hasil Koefisiensi Determinasi (R ²)	43
Tabel 4. 15 Hasil Uji t (Parsial)	43
Tabel 4. 16 Hasil Uji F (Simultan)	45

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	53
Lampiran 2 Tabulasi Data Jawaban Responden.....	58
Lampiran 3 Data Responden	66
Lampiran 4 Uji Validitas.....	68
Lampiran 5 Uji Reliabilitas	76
Lampiran 6 Uji Normalitas	77
Lampiran 7 Uji Multikolonieritas	77
Lampiran 8 Uji Heteroskedastisitas	78
Lampiran 9 Uji Regresi Linier Berganda.....	79
Lampiran 10 Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)	79
Lampiran 11 Uji t (Parsial).....	79
Lampiran 12 Uji F (Simultan).....	80
Lampiran 13 Foto Lapak Es Cao Berkah	81
Lampiran 14 Surat Permohonan Izin Penelitian.....	82
Lampiran 15 Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian	83
Lampiran 16 Kartu Bimbingan Skripsi	84
Lampiran 17 Lembar Turnitin.....	85