

**SKRIPSI**

**PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFE CRACKING CHAMBERS  
SIDOARJO**



**Oleh :**

**APRIYAN DWI PERMANA**

**NBI : 1211600062**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2021**

**PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFE CRACKING CHAMBERS  
SIDOARJO**

**SKRIPSI**

**Di Ajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna  
Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi Ekonomi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Oleh :

**APRIYAN DWI PERMANA**

**NBI : 1211600062**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2021**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Nama** : Apriyan Dwi Permana

**NBI** : 1211600062

**Fakultas** : Ekonomi dan Bisnis

**Program Studi** : Ekonomi Manajemen

**Judul Skripsi** : **PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA CAFE CRACKING CHAMBERS SIDOARJO**

Surabaya, .....15-1-2021

Mengetahui / Menyetujui

Pembimbing,



**Drs. Ec. Johannes Silalahi, 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 : **22 Januari 2021**

### TIM PENGUJI:

### TANDA TANGAN

1. Prof. Dr. Amiartuti Kusmaningtyas, SH, MM.

- Ketua :



2. Dra. Yuliar Kartika Wijayanti, MM.

- Anggota :



3. Drs. Ec. Johannes Silalahi, MM.

- Anggota :



Mengesahkan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,

Dr. H. Slamet Riyadi, Msi., Ak., CA

NPP. 20220.93.0319

## SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama : Apriyan Dwi Permana (Laki-laki)
2. NBI : 1211600062
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Ekonomi Manajemen
5. NIK : 3515080104970003
6. Alamat : Perum Bluru Permai CG-03 Sidoarjo

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

**“PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFE CRACKING CHAMBERS  
SIDOARJO”.**

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 saya bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan dosen pembimbing dan kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Surabaya, Januari 2021

Yang Membuat,

(materai Rp 6.000)

(Apriyan Dwi Permana)



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 : Apriyan Dwi Permana  
NBI : 1211600062  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : 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 PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFE CRACKING  
CHAMBERS SIDOARJO”

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

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada Tanggal : 8 Februari 2021

Yang Menyatakan,

Materai  
6000

(Apriyan Dwi Permana)

**Motto**

**“Angkat kepalamu ketika gagal, dan tundukan kepalamu ketika sukses”**

**-Jery Steinfield-**

## 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 terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing saya dalam menempuh pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya saya tujukan kepada:

1. Drs. Ec. Johannes Silalahi, MM. selaku Pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterimakasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini. Terimakasih saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
2. Prof. Dr. Amiartuti Kusmaningtyas, SH, MM. selaku tim penguji yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dan tambahan ilmu. Saya sangat berterimakasih atas waktu yang telah diberikan untuk menguji hasil penelitian saya, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini. Terimakasih saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
3. Dra. Yuliar Kartika Wijayanti, MM. selaku tim penguji yang telah meluangkan waktunya untuk menguji hasil penelitian saya, serta memberikan saran dan bimbingan dalam penulisan skripsi. Terimakasih saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
4. Dr. Mulyanto 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.
5. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., Ca. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama menempuh proses perkuliahan pada pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.



6. Dr. Ulfi. Pristiana, M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memeberikan kesempatan kepada saya untuk boleh melakukan penelitian, dan membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
7. Kepada kedua orang tua saya, serta Kakak tercinta yang telah memberikan doa, semangat, pengorbanan, dan dukungan secara moral maupun material kepada saya sehingga skripsi ini dapat selesai.
8. Kepada teman saya M. Hammid dan seluruh teman seperjuangan yang telah banyak membantu dan memberi dukungan, dan dorongan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

Dengan kelebihan serta kekurangan yang ada, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini, penulis berharap dapat tegur sapa, saran dan kritik yang membangun dari semua pihak. Penulis juga mohon maaf kepada semua pihak atas segala kesalahan dan kekhilafan baik yang disengaja maupun tidak disengaja selama proses pembuatan skripsi. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan para pembaca. Terimakasih.

Surabaya, Januari 2021

Apriyan Dwi Permana

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFE CRACKING CHAMBERS SIDOARJO**

Permasalahan yang dikaji adalah apakah ada pengaruh antara persepsi harga, kualitas produk dan kepuasan konsumen cafe Cracking Chambers di Jl. Monginsidi kav. DPR A1 No.1 Sidoarjo. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membuktikan adanya pengaruh antara variabel bebas dan terikat. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Peneliti menggunakan 100 sampel dari konsumen cafe Cracking Chambers Sidoarjo. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisioner untuk pengukuran variabel digunakan skala likert. Cara pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan insidial random sampling.

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu teknik analisis regresi dua prediktor atau analisis berganda. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran kuesioner. Uji instrumen dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reabilitas. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan konsumen (Y) 13,559. Persepsi harga (X1) 0,313. Kualitas produk (X2) 0,134. Terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi harga, kualitas produk, dengan kepuasan konsumen cafe Cracking Chambers. Variabel kualitas produk mempunyai pengaruh yang dominan terhadap variabel kepuasan konsumen. Dilihat dari  $T_{hitung}$  mempunyai nilai sebesar 2,339 yang mempunyai nilai lebih besar dari persepsi harga yaitu sebesar 1,998.

**Kata Kunci : Persepsi Harga, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen.**

## ***ABSTRACT***

### **THE EFFECT OF PERCEIVED PRICE AND PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT THE CAFE CRACKING CHAMBERS SIDOARJO**

The problem being studied is whether there is an influence between price perceptions, product quality and customer satisfaction at Cracking Chambers cafe on Jl. Monginsidi kav. DPR A1 No.1 Sidoarjo. This study aims to analyze and prove the influence between the independent and dependent variables. This research is a descriptive study. Researchers used 100 samples from Cracking Chambers Sidoarjo cafe consumers. The data collection technique in this study used a questionnaire for variable measurement using a Likert scale. The sampling method in this study was to use incident random sampling.

The data analysis technique used in this study is two predictor regression analysis techniques or multiple analysis. In this study using a quantitative approach. The data collection method used was questionnaire distribution. Test instruments in this study using validity and reliability tests. The results showed that customer satisfaction (Y) was 13,559. Price perception (X1) 0.313. Product quality (X2) 0.134. There is a significant relationship between perceived price, product quality, and customer satisfaction at Cracking Chambers cafe. Product quality variables have a dominant influence on customer satisfaction variables. Judging from the Tcount has a value of 2,339 which has a value greater than the perceived price of 1.998.

***Keywords : Price Perception, Product Quality, Customer Satisfaction.***

## RINGKASAN

Akibat perkembangan jaman di era globalisasi yang terjadi di Indonesia, membuat gaya hidup seseorang untuk mencari sesuatu hiburan menjadi berubah. Hadirnya fenomena ini membuat para pengusaha mencium peluang bisnis yang menjanjikan, sehingga munculah banyak bisnis cafe salah satunya cafe Cracking Chambers. Tujuan peneliti adalah ingin mengetahui apakah persepsi harga dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen cafe Cracking Chambers Sidoarjo.

Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen cafe Cracking Chambers. Cara pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan insidial random sampling. Jumlah sampel 100 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisioner, kemudian diolah dan dianalisis menggunakan aplikasi spss.

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu teknik analisis regresi dua prediktor atau analisis berganda. Hasil dari perhitungan kepuasan konsumen (Y) 13,559. Persepsi harga (X1) 0,313. Kualitas produk (X2) 0,134. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,089 menunjukkan variabel persepsi harga dan kualitas produk mempengaruhi variabel kepuasan konsumen sebanyak 8,9%. Nilai t hitung Pada variabel persepsi harga mempunyai nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,998 dengan tingkat signifikan sebesar 0,048. Pada variabel kualitas produk mempunyai nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,339 dengan tingkat signifikan sebesar 0,020. Hasil uji f mempunyai nilai signifikan 0,011 lebih kecil dari 0,05 dan  $f_{hitung}$  sebesar 4,764 lebih besar dari  $f_{tabel}$  yaitu 3,09.

Terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi harga, kualitas produk, dengan kepuasan konsumen cafe Cracking Chambers. Variabel kualitas produk mempunyai pengaruh yang dominan terhadap variabel kepuasan konsumen. Dilihat dari  $T_{hitung}$  mempunyai nilai sebesar 2,339 yang mempunyai nilai lebih besar dari persepsi harga yaitu sebesar 1,998.

## DAFTAR ISI

COVER LUAR .....	i
COVER DALAM .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iv
LEMBAR SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT .....	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	vi
MOTTO .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
ABSTRAK .....	x
ABSTRACT .....	xi
RINGKASAN .....	xii
DAFTAR ISI .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR TABEL .....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu dan Landasan Teori .....	5
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	5
2.1.1.1 Manajemen Pemasaran .....	5
2.1.1.2 Strategi Pemasaran .....	6
2.1.2 Persepsi Harga .....	7

2.1.2.1 Pengertian Persepsi Harga .....	7
2.1.2.2 Proses Penetapan Harga .....	8
2.1.2.3 Tujuan Penetapan Harga .....	8
2.1.2.4 Indikator Persepsi Harga .....	9
2.1.3 Kualitas Produk .....	9
2.1.3.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk .....	9
2.1.3.2 Indikator Kualitas Produk .....	9
2.1.4 Kepuasan Konsumen .....	10
2.1.4.1 Aspek-Aspek kepuasan Konsumen .....	11
2.1.4.2 Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen .....	11
2.1.4.3 Tipe-Tipe Kepuasan Konsumen .....	12
2.1.4.4 Indikator Kepuasan Konsumen .....	12
2.1.5 Penelitian Terdahulu .....	13
2.2 Hubungan Antar Variabel .....	15
2.2.1 Hubungan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....	15
2.2.2 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	16
2.3 Kerangka Konseptual .....	16
2.4 Hipotesis .....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Desain Penelitian .....	19
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	19
3.3 Jenis dan Data .....	19
3.3.1 Jenis Data .....	19
3.3.2 Sumber Data .....	20
3.4 Populasi dan Sampel .....	20
3.4.1 Populasi .....	20
3.4.2 Sampel .....	21

3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	21
3.6 Definisi Variabel dan Definisi Operasional .....	21
3.6.1 Definisi Variabel .....	21
3.6.2 Definisi Operasional Variabel .....	22
3.7 Proses Pengolahan Data .....	24
3.8 Metode Analisa .....	24
3.9 Teknik Pengujian Hipotesis dan Analisis Data .....	26
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	29
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....	34
4.2.1 Usia Responden .....	34
4.2.2 Jenis Kelamin .....	34
4.2.3 Pekerjaan .....	35
4.3 Uji Kualitas Data .....	36
4.3.1 Uji Validitas .....	36
4.3.2 Uji Reabilitas .....	37
4.4 Uji Analisis .....	38
4.4.1 Regresi Linier Berganda .....	38
4.4.2 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	39
4.5 Pengujian Hipotesis .....	39
4.5.1 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (uji T) .....	39
4.5.2 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (uji F) .....	40
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian .....	40
4.7 Implikasi Penelitian .....	41
4.8 Keterbatasan Penelitian .....	41
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Simpulan .....	43

5.2 Saran .....	43
DAFTAR PUSTAKA .....	45
LAMPIRAN	



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	16
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Cafe Cracking Chambers Sidoarjo .....	31

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pengunjung Cafe Cracking Chambers Sidoarjo .....	2
Tabel 3.1 Skala Likert .....	24
Tabel 4.1 Usia Responden.....	34
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden .....	34
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden .....	35
Tabel 4.4 Uji Validitas .....	36
Tabel 4.5 Uji Reabilitas .....	37
Tabel 4.6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Coefficients <sup>a</sup> .....	38
Tabel 4.7 Hasil Koefisien Determinasi Model Summary .....	39
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Secara Parsial Coefficients <sup>a</sup> .....	39
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Secara Simultan Anova .....	40

## DAFTAR LAMPIRAN

Kartu Bimbingan .....	47
Lembar Permohonan Ijin Penelitian .....	48
Lembar Izin Melakukan Penelitian .....	49
Kuesioner Penelitian .....	50
Uji F .....	53
Uji T .....	53
Uji $R^2$ .....	54
Uji Validitas .....	54
Uji Reabilitas .....	55