

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Empiris Pada BRIfcafe X Couvee Di Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRODUCT QUALITY, AND
PRICE PERCEPTIONS ON CUSTOMER SATISFACTION
(Empirical Study at BRIfcafe X Couvee in Yogyakarta)***



Oleh:

Nur Wahyuni

20200410288

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Empiris Pada BRIcafe X Couvee Di Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRODUCT QUALITY, AND
PRICE PERCEPTIONS ON CUSTOMER SATISFACTION
(Empirical Study at BRIcafe X Couvee in Yogyakarta)***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:

Nur Wahyuni

20200410288

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2024

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang menyatakan dibawah ini:

Nama : Nur Wahyuni
Nomor Mahasiswa : 20200410288
Prodi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Empiris Pada BRICafe X Couvee Di Yogyakarta)” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 16 Mei 2024



Nur Wahyuni

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan nikmat yang telah diberikan kepada saya serta atas kemudahan dan kelancaran dalam menempuh pendidikan perkuliahan sehingga dapat menyelesaikan karya ini dengan tepat waktu. Dengan ini saya persembahkan hasil yang telah saya selesaikan kepada orang terkasih

1. Kepada orang tua saya, Bapak Tukimin dan Ibu Ngatini, saya ucapkan terima kasih yang tak terhingga atas dukungan moral dan materil dalam setiap langkah perjalanan hidup saya. Terima kasih atas do'a yang selalu dipanjatkan dan cinta yang diberikan. Terima kasih telah menjadi teladan yang luar biasa sehingga saya bisa mencapai titik ini.
2. Terima kasih kepada saudara perempuan saya, Ida Sholekah atas kehangatan, motivasi dan dukungan yang selalu mengiringi setiap langkah ini. Terima kasih juga telah berbagi keceriaan, canda tawa, dan cerita yang membuat perjalanan ini terasa lebih berwarna.
3. Terima kasih kepada dosen pembimbing saya, Ibu Dr. Munjiati Munawaroh, S.E., M.Si yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk membimbing dan memberikan arahan kepada saya sehingga skripsi ini selesai dengan baik.
4. Kepada sahabat-sahabat saya, Faraz, Nabila, Widya, Mairoh, dan Raras yang telah menemani saya selama masa perkuliahan dan memberikan dukungan serta semangatnya dalam menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia, dan rahmat-Nya dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Empiris Pada BRICafe X Couvee Di Yogyakarta)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi kewajiban tugas akhir Mahasiswa Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Skripsi ini disusun dalam rangka salah satu syarat untuk mendapatkan gelar program sarjana (S1) manajemen.

Pada kesempatan ini, saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuannya selama penyusunan skripsi ini.

1. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari Wahyuningsih, S.E., M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Munjiati Munawaroh, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan dan penulisan skripsi, serta telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran.
4. Kedua orang tua dan saudara perempuan yang selalu memberikan dukungan, doa, dan dorongan selama di perkuliahan dan penyusunan skripsi.

5. Serta kepada teman-teman dan pihak-pihak yang berkenan membantu selama proses penyusunan skripsi.

Dalam penulisan skripsi, penulis menyadari masih terdapat kekurangan dan kesalahan, karenanya semua kritik dan saran yang diberikan bisa membangun serta menyempurnakan dalam penulisan skripsi yang dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Yogyakarta, 16 Mei 2024



Nur Wahyuni

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
INTISARI.....	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Pertanyaan Penelitian.....	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Landasan Teori	11
1. Kepuasan Pelanggan	11
2. Kualitas Pelayanan.....	14
3. Kualitas Produk.....	17
4. Harga.....	19
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	21
C. Hipotesis	23
1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.....	23
2. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan	25
3. Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan	27
D. Model Penelitian.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
A. Objek dan Subjek Penelitian.....	29

B. Jenis Data	29
C. Teknik Pengambilan Sampel	29
D. Teknik Pengumpulan Data	30
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	31
F. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	32
1. Uji Validitas	32
2. Uji Reliabilitas	33
3. Analisis Statistik Deskriptif	33
G. Uji Hipotesis Dan Analisis Data.....	33
1. Uji Normalitas.....	33
2. Uji Multikolinieritas	34
3. Uji Heteroskedastisitas	34
4. Uji Regresi Linear Berganda	34
5. Uji Model Regresi (Uji F).....	35
6. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	37
1. Objek Penelitian.....	37
B. Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	38
1. Subjek Penelitian	38
2. Deskripsi Data Penelitian.....	39
C. Uji Kualitas Instrumen dan Data	41
1. Uji Validitas	42
2. Uji Reliabilitas	44
3. Analisis Statistik Deskriptif	45
D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis dan Analisis Data)	48
1. Uji Normalitas.....	48
2. Uji Multikolinieritas	49
3. Uji Heteroskedastisitas	49
4. Uji Regresi Linear Berganda	50
5. Uji Model Regresi (Uji F).....	52

E. Pembahasan.....	53
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	53
2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	54
3. Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	55
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	56
A. Simpulan.....	56
B. Keterbatasan Penelitian.....	56
C. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	58

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional dan Indikator	32
Tabel 4. 1 Jumlah Responden	39
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden	40
Tabel 4. 3 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	42
Tabel 4. 4 Uji Validitas Kualitas Produk	43
Tabel 4. 5 Uji Validitas Persepsi Harga	43
Tabel 4. 6 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	44
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas	44
Tabel 4. 8 Uji Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	46
Tabel 4. 9 Uji Deskriptif Kualitas Produk	47
Tabel 4. 10 Uji Deskriptif Persepsi Harga	47
Tabel 4. 11 Uji Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	48
Tabel 4. 12 Uji Normalitas	49
Tabel 4. 13 Uji Multikolinieritas.....	49
Tabel 4. 14 Uji Heteroskedastisitas.....	50
Tabel 4. 15 Uji Regresi Linear Berganda.....	51
Tabel 4. 16 Koefisien Determinasi (R ²)	52
Tabel 4. 17 Uji F	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	28
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	69
Lampiran 2 Analisis Karakteristik Responden	83
Lampiran 3 Uji Validitas.....	86
Lampiran 4 Uji Reliabilitas	92
Lampiran 5 Uji Statistik Deskriptif.....	93
Lampiran 6 Uji Normalitas	94
Lampiran 7 Uji Multikolinearitas.....	95
Lampiran 8 Uji Heteroskedastisitas	96
Lampiran 9 Uji Regresi Linear Berganda	97
Lampiran 10 Hasil Turnitin.....	98