



# UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

SKRIPSI

## PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN MINUMAN DI KEDAI ES.TEH INDONESIA MOJOKERTO

PUTRESYA DWI RAMADHANI

181500224

DOSEN PEMBIMBING

Drs. Suharyanto, M.M

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2022



**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODDUK DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN DALAM PEMBELIAN MINUMAN DI KEDAI  
ES.TEH INDONESIA MOJOKERTO**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)  
Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

**PUTRESYA DWI RAMADHANI  
NIM : 181500224**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2022**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Pembelian Minuman Di Kedai Es.Teh Indonesia Mojokerto.

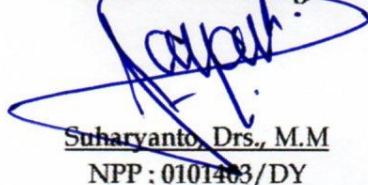
### Identitas Mahasiswa

a. Nama : Putresya Dwi Ramadhani  
b. NIM : 181500224  
c. Program Studi : Manajemen 2018  
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji:

Tanggal : 20 Maret 2022

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing,



Suharyanto, Drs., M.M  
NPP : 0101403/DY

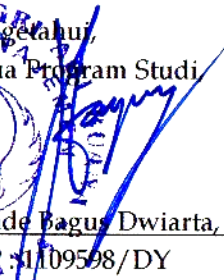
## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Pembelian Minuman Di Kedai Es.Teh Indonesia Mojokerto


Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Putresya Dwi Ramadhani
- b. NIM : 181500224
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
- e. Alamat E-mail : [putresya@gmail.com](mailto:putresya@gmail.com)

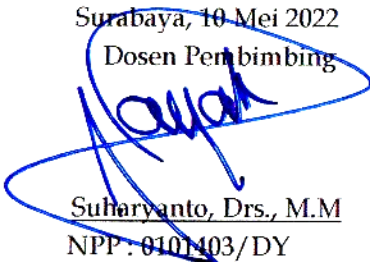
Mengetahui,  
Ketua Program Studi



Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M.  
NPP : 1109598/DY



Surabaya, 10 Mei 2022  
Dosen Pembimbing



Suharyanto, Drs., M.M.  
NPP : 0101403/DY

Menyetujui  
Dekan



Yony Setiawan, S.E., M.Pd., M.SM  
NPP : 0709494/DY



## **BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya:

Hari : Jum'at  
Tanggal : 22 April  
Tahun : 2022

Penguji I



Dr. Noerchoidah, S.E., M.M  
NIDN : 0710046903

Penguji II



Dra. Martha Suhardiyah, SE., M.Ak  
NIP : 8600112/DY

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Putresya Dwi Ramadhani  
Nim : 181500224  
Program Studi : Manajemen E 2018  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana  
Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul: "Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Pembelian Minuman Di Kedai Es.Teh Indonesia Mojokerto" yang saya usulkan dengan rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Mnaajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2021 - 2022 bersifat original.

Bilamana pernyataan ini (ditemukan unsur plasiagi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 20 Maret 2022  
Mahasiswa,



Putresya Dwi Ramadhani  
NIM : 181500224

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamin, puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: "Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Pembelian Minuman Di Kedai Es.Teh Indonesia Mojokerto" dengan baik.

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. M. Subandowo, M.S. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Bapak Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak I Made Bagus D, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
4. Bapak Suharyanto, Drs., M.M, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini. Terimakasih sangat teruntuk Pak Suharyanto yang sudah saya anggap seperti ayah kandung saya sendiri, yang selalu support saya.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fkultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.



6. Kepada Ibu Stefi Lutfiana Candrawinata selaku pemilik/owner Kedai Es.Teh Indonesia Mojokerto yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini bisa selesai tepat waktu.
7. Kepada orang tua, Alm. Ayah Ahmad Su'jai dan Mama Ely Kartika Yanuri M. Pd tercinta, kakak dan adik saya yang sudah memberikan motivasi dan dukungan serta doa restu kepada saya dalam menyelesaikan skripsi.
8. Kepada Serda Adhy Pratama Nugroho selaku orang special yang selalu membantu, menemani, dan memberikan semangat dari awal kuliah hingga skripsi ini terselesaikan.
9. Tak lupa teman - teman seperjuangan seluruh mahasiswa Manajemen 2018, khususnya Manajemen E 2018 yang turut membantu proses penyelesaian skripsi ini.
10. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hardwork, I wanna thank me for heaving no days off, I wanna thank me for never quitting, for just being me at all times.*

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, diharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 20 Maret 2022

Penulis

## **MOTTO**

*Bermimpi setinggi langit, bersabar seperti ibu, berjuang seperti ayah,  
dan berproses seperti padi. Perlahan namun PASTI.*

**- Isna -**

## ABSTRAK

Perkembangan bisnis saat ini semakin maju, maka semakin ketatnya persaingan dunia bisnis yang sangat pesat berkesinambungan. Dalam bisnis tentunya menentukan aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan konsumen untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Dalam penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui pengaruh Harga ( $X_1$ ), Kualitas Produk ( $X_2$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) terhadap Kepuasan Konsumen ( $Y$ ) dalam pembelian minuman di Kedai Es.Teh Indonesia Mojokerto. Penelitian ini adalah penelitian *Explanatory* menggunakan metode survey. Populasi penelitian ini adalah seluruh konsumen yang membeli minuman di kedai es.teh Indonesia dan Sampel yang digunakan berjumlah 108 responden. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel merupakan teknik *Acidental Sampling*. Data yang diperoleh dalam penelitian menggunakan kuisisioner, kemudian diolah menggunakan SPSS versi 22. Hasil menunjukkan bahwa harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, yang secara simultan maupun parsial dan terbukti kebenarannya.

**Kata kunci:** Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.

## ABSTRACT

*Today's business development is increasingly advanced, so the increasingly fierce competition in the business world is very fast and sustainable. In business, of course, determine the aspects that affect customer satisfaction to meet these needs. This study aims to determine the effect of Price ( $X_1$ ), Product Quality ( $X_2$ ), Service Quality ( $X_3$ ) on Consumer Satisfaction ( $Y$ ) in purchasing beverages at Kedai Es.Teh Indonesia Mojokerto. This research is an explanatory research using survey method. The population of this research is all consumers who buy drinks at Indonesian es.teh shops and the sample used is 108 respondents. The technique used in sampling is the Acidental Sampling technique. The data obtained in the study using a questionnaire, then processed using SPSS version 22. The results show that price, product quality and service quality have a significant effect on consumer satisfaction, which is simultaneously or partially and is proven true.*

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

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
MOTTO .....	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Landasan Teori.....	18
2.2.1 Pengertian Pemasaran.....	18
2.2.2 Manajemen Pemasaran.....	19
2.2.3 Pengertian Harga.....	20
2.2.4 Pengertian Kualitas Produk.....	24
2.2.5 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	31
2.2.6 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	36
2.3 Kerangka Konseptual .....	42
<u>    2.4 Hipotesis .....</u>	<u>44</u>

<b>BAB III.....</b>	<b>46</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
3.1 Rancangan Penelitian.....	47
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel ....	50
3.2.1 Populasi.....	50
3.2.2 Sampel.....	50
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	51
3.3 Jenis Data dan Sumber Data .....	51
3.3.1 Jenis Data .....	51
3.3.2 Sumber Data .....	52
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.4.3 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	56
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel ....	57
3.5.1 Definisi Variabel Penelitian.....	57
3.5.2 Definisi Operasional Variabel .....	58
3.6 Teknik Analisis Data .....	59
3.6.1 Uji Instrumen Penelitian.....	60
3.6.2 Uji Asumsi Klasik .....	61
3.6.3 Uji Regresi Linier Berganda .....	62
3.6.4 Pengujian Hipotesis .....	63
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>65</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	65
4.1.1 Identitas Badan Usaha .....	65
4.1.2 Sejarah Perusahaan .....	65
4.1.3 Struktur Organisasi .....	68
4.1.4 Job Deskripsi .....	69
4.1.5 Logo Es.Teh Indoensia .....	71
4.1.6 Varian Menu Rasa Es.Teh Indonesia .....	71
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	72
4.2.1 Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian.....	73

4.3	Analisis Data Penelitian .....	78
4.3.1	Uji Instrumen Penelitian.....	78
4.3.1.1	Uji Validitas .....	78
4.3.1.2	Uji Reliabilitas .....	80
4.3.2	Pengujian Asumsi Klasik.....	82
4.4	Analisis Regresi Linier Berganda .....	85
4.5	Pengujian Hipotesis.....	89
4.5.1	Pengujian Hipotesis 1 menggunakan Uji-t .....	89
4.5.2	Pengujian Hipotesis 2 menggunakan Uji-t .....	89
4.5.3	Pengujian Hipotesis 3 menggunakan Uji-t .....	90
4.5.4	Pengujian Hipotesis 4 menggunakan Uji-F.....	90
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian .....	91
	<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>93</b>
5.1	Simpulan.....	93
5.2	Saran.....	93
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>95</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laporan Hasil Penjualan Minuman Es.Teh Indonesia .....	6
Tabel 3.1 Skala Likert.....	56
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	72
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	73
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Harga (X1).....	74
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk (X2).....	75
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	76
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	77
Tabel 4.7 Uji Validitas .....	78
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas .....	80
Tabel 4.9 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	81
Tabel 4.10 Uji Regresi Linier Berganda .....	85
Tabel 4.11 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	87



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gambar Kerangka Konseptual .....	43
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian.....	49
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	68
Gambar 4.2 Logo Es.Teh Indonesia .....	71
Gambar 4.3 Varian Menu Rasa Es.Teh Indonesia .....	71
Gambar 4.4 Uji Heterokedastisitas .....	85

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 2 Surat Balasan Permohonan Penelitian
- Lampiran 3 Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 4 Berita Acara Ujian Proposal
- Lampiran 5 Catatan Ujian Proposal Skripsi
- Lampiran 6 Matrix Penelitian
- Lampiran 7 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 8 Tabulasi Data
- Lampiran 9 Output Pengolahan Data Spss
- Lampiran 10 Pengujian Validitas Data
- Lampiran 11 Pengujian Reliabilitas Data
- Lampiran 12 Pengujian Asumsi Klasik
- Lampiran 13 Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 14 Pengujian Hipotesis
- Lampiran 15 Surat Pengantar Plagiasi