

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN  
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Empiris di J.CO Donuts & Coffee Cabang Madiun)**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
Memperoleh gelar Sarjana Strata 1



Oleh:

**PRIMILIA AJENG MAYANG HAPSARI**  
NIM : 51412015

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA MADIUN  
Desember 2017**

Skripsi berjudul

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN  
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Empiris di J.CO Donuts & Coffee Cabang Madiun)**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Primilia Ajeng Mayang Hapsari (NIM: 51412015)**

Telah disetujui dan diterima baik oleh pembimbing skripsi Fakultas Ekonomi Dan  
Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Madiun, guna melengkapi sebagian  
tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi Manajemen

Madiun, Desember 2017

Disetujui dan diterima baik oleh:

Pembimbing I



**Dra. Dyah Kurniawati, M.Si.**  
NIDN. 0713126601

Pembimbing II



**Ardianus Laurens P, S.E., M.Sc.**  
NIDN. 0721048301

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Katolik Widya Mandala Madiun

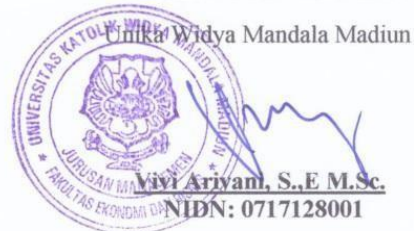


**Mujilan S.E., M.Sc.**  
NIDN: 0702067703

Ketua Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Katolik Widya Mandala Madiun



**Yivi Ariyani, S.E. M.Sc.**  
NIDN: 0717128001

Skripsi berjudul

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN  
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**(Studi Empiris di J.CO Donuts & Coffee Cabang Madiun)**




yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Primilia Ajeng Mayang Hapsari (NIM: 51412015)**

Telah disetujui dan diterima baik oleh pembimbing skripsi Fakultas Ekonomi Dan  
Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Madiun, guna melengkapi sebagian  
tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi Manajemen

Madiun, 05 Desember 2017

Tim Penguji Skripsi

1. Veronika Agustina SriMulyani, S.E.,M.Si (  )  
NIDN. 0717087201
2. Vivi Aryani, S.E.,M.Sc (  )  
NIDN. 0717128001
3. Ardianus Laurens P, S.E.,M.Sc (  )  
NIDN.0721048301

### PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul: **Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (studi empiris J.CO Donuts & Coffee cabang di Madiun)** tidak memuat karya orang lain atau bagian karya orang lain, kecuali yang telah disebutkan dalam daftar pustaka selayaknya karya ilmiah.

Jikalau ternyata terbukti hasil jiplakan, dengan sendirinya skripsi saya batal dan saya bersedia gelar keserjanaan saya dicabut dan hak saya sebagai mahasiswa ditiadakan.

Madiun, Desember 2017



Primilia Ajeng Mayang Hapsari

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**Tidak ada yang bisa memastikan jadi apa seseorang di masa depan. Namun kerja keras dan usaha yang kuat tidak akan membuatmu menyesal kemudian hari.**

**- BOY CANDRA -**

### **PERSEMBAHAN**

- Allah SWT
- Nabi Muhammad SAW
- Ibu dan Bapakku tercinta
- Kakakku tercinta
- Suamiku tersayang
- Anaku tersayang
- Sahabat-sahabatku
- Almamaterku

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan menganalisis signifikansi pengaruh positif kualitas produk, kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di J.CO Donuts & Coffee cabang Madiun. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen dari J.CO Donuts & Coffee cabang Madiun yang berjumlah 100 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dan kualitas layanan dan harga berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen J.CO Donuts & Coffee. Maka pihak J.CO diharapkan mampu mempertahankan kualitas dan pelayanan sebagai upaya menarik minat konsumen lebih banyak produk dan menciptakan pelanggan yang loyal.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kualitas layanan, dan Harga

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Harga terhadap Kepuasan Pelanggan J.Co & Donuts Cabang Madiun**. Tujuan penulisan skripsi ini untuk melengkapi gelas Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.

Dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak. Untuk ini pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya pada :

1. Ibu Dra. Dyah Kurniawati, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu dan perhatian untuk memberikan bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Ardianus Laurens Paulus, M.Sc selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan perhatian untuk memberikan bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Seluruh jajaran dosen pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Madiun yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
4. Seluruh karyawan, pegawai perpustakaan, dan staf TU Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Madiun yang telah banyak memberikan bantuannya selama masa studi.
5. Para responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner demi kelancaran penelitian ini.
6. Bapak dan Ibu tercinta yang telah memberi doa dan semangat dalam setiap langkahku.
7. Suami tersayang yang selalu memberi dukungan.

8. Anakku tersayang yang selalu memberi kegembiraan bila mana lelah telah menghampiri.
9. Kakakku tercinta yang selalu memberi dukungan untuk bisa cepat lulus dan mendapat gelar yang penulis inginkan.
10. Sahabat-sahabatku yang selalu membantu penulis bila kesusahan untuk mengerjakan penelitian/skripsi ini.
11. Seluruh pihak-pihak yang terkait yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, pengarahan, dan kerjasama dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan pada penulisan skripsi ini. Sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis, pembaca, dan bagi penelitian selanjutnya.

Madiun, 19 Desember 2017

Penulis,

Primilia Ajeng Mayang Hapsari



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB I     PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II    TINJAUAN    PUSTAKA    DAN    PENGEMBANGAN           HIPOTESIS</b>	
A. Landasan Teori .....	8
1. Kualitas Produk .....	8
2. Kualitas Pelayanan .....	11
3. Harga .....	13

4. Kepuasan Pelanggan.....	17
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	17
b. Aspek-aspek yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	19
c. Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	20
B. Pengembangan Hipotesis.....	23
1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	24
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	24
3. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan .....	26
C. Kerangka Pemikiran .....	27
<b>BAB III METODA PENELITIAN</b>	
A. Desain Penelitian .....	29
B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	29
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operational Variabel .....	30
D. Instrumen Penelitian.....	33
E. Uji Kualitas Data .....	34
F. Teknik Analisis Data .....	35
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	40
1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	41
2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	43
B. ANALISIS DATA	
1. Uji Validitas.....	48
2. Uji Reabilitas.....	49
3. Uji Asumsi Klasik.....	50

a. Uji Normalitas.....	50
b. Uji Multikolinieritas.....	51
c. Uji Heteroskedastisitas.....	52
1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	53
2. Analisis Koefisien Determinasi.....	55
3. Pengujian Hipotesis Dengan Uji t.....	56
C. PEMBAHASAN.....	59
1. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.....	64
2. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.....	64
3. Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan.....	64
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran .....	65
C. Keterbatasan Penelitian .....	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Distribusi Kuisisioner dan Angka Responsi .....	41
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	42
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	42
Tabel 4.5 Rentang Skala .....	43
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Produk.....	43
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Layanan.....	45
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap Variabel Harga.....	46
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan .....	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 4.11 Hasil Uji Reabilitas .....	50
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas .....	52
Tabel 4.14 Hasil Uji Hetoskedastisitas dengan uji gletser .....	53
Tabel 4.15 Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
Tabel 4.16 Analisis Koefisien Determinasi.....	55
Tabel 4.17 Hasil Uji t.....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	27
Gambar 3.1 Kurva Penerimaan atau Penolakan $H_0$ .....	39
Gambar 4.12 Diagram Plot Uji Normalitas.....	51
Gambar 4.1 Kurva Uji t Variabel Kualitas Produk.....	57
Gambar 4.2 Kurva Uji t Variabel Kualitas Layanan.....	58
Gambar 4.3 Kurva Uji t Variabel Harga.....	58

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin

Lampiran 2. Data Responden

Lampiran 3. Data Frekuensi Jawaban Responden

Lampiran 4. Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 5. Uji Asumsi Klasik

Lampiran 6. Uji Regresi

Lampiran 7. Kuisisioner