

**HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
SEBAGAI ANTESEDEN PEMBENTUK KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus di Piezo Kopi Yogyakarta)**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan
untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan
Yogyakarta



Disusun Oleh:
MENDI ALFITRIANA
NIM: 1900011384

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN YOGYAKARTA
JANUARI 2024

HALAMAN PERSETUJUAN

**HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
SEBAGAI ANTESEDEN PEMBENTUK KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus di Piezo Kopi Yogyakarta)**

Diajukan Oleh :

Mendi Alfitriana

1900011384

Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing



Tina Sulistiyani, S.E., M.M.

NIPM. 19730902 200002 011 0861603

Yogyakarta, 4 Januari 2024

HALAMAN PENGESAHAN

**HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
SEBAGAI ANTESEDEN PEMBENTUK KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus di Piezo Kopi Yogyakarta)**

Diajukan Oleh :

Mendi Alfitriana

1900011384

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan Dewan Penguji
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta
Pada Tanggal: 4 Januari 2024

Yang terdiri dari:

Ketua Penguji



Tina Sulistiyani, S.E., M.M

NIPM. 19730902 200002 011 0861603

Penguji I



Rikha Muftia Khoirunnisa, S.E., M.Sc.
NIPM. 19860623 201208 011 1033254


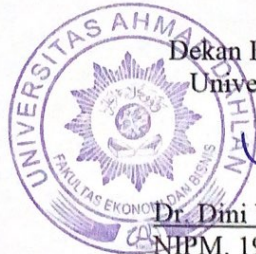
Penguji II



Poppy Laksita Rini, S.E., M.Sc.
NIPM. 19910602 201810 011 1311456

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan



Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIQnR.

NIPM. 19700620 199601 011 0784345

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul **“Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Sebagai Anteseden Pembentuk Kepuasan Konsumen (Studi Kasus di Piezo Kopi Yogyakarta)”** ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan 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 di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan hal-hal tersebut diatas yakni mengakui karya orang lain seolah-olah sebagai karya saya sendiri, maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya, selanjutnya ijazah dan gelar yang telah saya terima dari Universitas saya nyatakan gugur.

Yogyakarta, 4 Januari 2024
Yang menyatakan



Mendi Alfitriana
NIM : 1900011384

Saksi 1, Ketua Tim Penguji



Tina Sulistiyani, S.E., M.M.
NIPM. 19730902 200002 011 0861603

Saksi 2, Anggota Tim Penguji



Rikha Muftia Khoirunnisa, S.E., M.Sc.
NIPM. 19860623 201208 011 1033254

Saksi 3, Anggota Tim Penguji



Poppy Laksita Rini, S.E., M.Sc.
NIPM. 19910602 201810 011 1311456

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:


Nama : Mendi Alfitriana
NIM : 1900011384
E-mail : mendi1900011384@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Tugas : Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Sebagai
Akhir Anteseden Pembentuk Kepuasan Konsumen (Studi Kasus di
Piezo Kopi Yogyakarta)

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya ini bukan terjemahan melainkan merupakan gagasan rumusan dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 4 Januari 2024


Mendi Alfitriana
NIM : 1900011384

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mendi Alfitriana

NIM : 1900011384

E-mail : mendi1900011384@webmail.uad.ac.id

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Judul Tugas : Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Sebagai

Akhir Anteseden Pembentuk Kepuasan Konsumen (Studi Kasus di
Piezo Kopi Yogyakarta

Dengan ini saya menyatakan hak sepenuhnya kepada Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur, serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak) :



Saya mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Respository Pusat Belajar Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 4 Januari 2024



Mendi Alfitriana

NIM : 1900011384

Mengetahui,

Pembimbing



Tina Sulistiyani, S.E., M.M.

NIPM. 19730902 200002 011 0861603

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah yang Maha Kuasa, atas Ridho dan Rahmat serta Barokahnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir (Skripsi) yang berjudul “Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Sebagai Anteseden Pembentuk Kepuasan Konsumen (Studi Kasus di Piezo Kopi Yogyakarta)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada jurusan S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu. Memberikan dukungan baik moral maupun spiritual sehingga karya ini dapat terselesaikan dengan baik. Rasa terima kasih yang mendalam penulis sampaikan kepada:

1. Rektor Universitas Ahmad Dahlan, Bapak Prof. Dr. Muchlas, M.T. beserta staff yang telah menyediakan sarana dan prasarana belajar kepada penulis selama menjadi mahasiswa di Universitas Ahmad Dahlan.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan, Ibu Dr. Dini Yuniarti, S.E, M.Si. CIQnR. yang telah memimpin dan mendukung kegiatan akademik selama penulis menjalani proses studi.
3. Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan dan Dosen Pembimbing Skripsi, Ibu Tina Sulistiyani, S.E., M.M., terima kasih atas segala bimbingan dan arahnya selama proses studi dan dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

4. Dosen Pembimbing Akademik, Bapak Dr. Aftoni Sutanto, S.E., M.Si. yang telah memberikan arahan, ilmu, dan motivasi sehingga penulis bisa menjalankan perkuliahan dengan baik.
5. Kepada semua pihak yang telah membantu, mendukung dan terlibat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis sangat berharap adanya kritik dan saran untuk pengembangan penulisan selanjutnya. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Yogyakarta, 4 Januari 2024



Mendi Alfitriana

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan karya tulis ini. Semoga ilmu ini membawa manfaat yang besar bagi penulis dalam menggapai cita-cita dimasa mendatang. Penyelesaian penyusunan karya tulis ini tentunya tidak terlepas dari bantuan dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Keluarga tercinta, Bapak, Mamak dan Mbak Lili yang selalu memberikan semangat, doa dan kasih sayang yang tiada henti demi keberhasilan dan kesuksesan penulis dimasa sekarang dan masa yang akan datang.
2. Sahabat-sahabat penulis Ayrasascha Prameswara Ary Saputri, Rizky Pratama, M. Fajroel Pondiu, Intan Aguska Laidahane, Syifa Diva Da Silva, Musthakim dan Fadli Ramadan yang selalu membantu dan mendukung penulis dari awal hingga akhir dalam penyusunan skripsi sehingga dapat selesai dengan baik.
3. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini dan terimakasih atas bantuan, dukungan, doa serta semangat. Terimakasih sebanyak-banyaknya kepada orang-orang yang turut bersuka cita atas keberhasilan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

MOTTO

“Berpikirlah positif, tidak peduli seberapa keras kehidupanmu.”

- Ali bin Abi Thalib

“Ketahuilah bahwa kemenangan bersama kesabaran, kelapangan bersama
ke sempitan, dan kesulitan bersama kemudahan.” -HR Tirmidzi

“Hidup bukan saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri” - Hindia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
PERSEMBAHAN.....	ix
MOTTO	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori.....	9
1. Harga.....	9
2. Kualitas Produk.....	10
3. Kualitas Pelayanan.....	11
4. Kepuasan Konsumen	13
B. Penelitian Terdahulu.....	15
C. Pengembangan Hipotesis.....	18
D. Model Penelitian	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	23
1. Populasi.....	23
2. Sampel	23
3. Teknik Pengambilan Sampel	24
B. Teknik Pengumpulan Data	24
C. Jenis dan Sumber Data	24
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	25
E. Skala Pengukuran	27
F. Uji Instrumen	28
1. Uji Validitas	28
2. Uji Reliabilitas	29
G. Analisis Data	29
1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	29
2. Uji Hipotesis	30

BAB IV ANALISIS DATA.....	32
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	32
B. Karakteristik Responden	32
C. Hasil Penelitian.....	33
1. Hasil Uji Instrumen.....	33
D. Analisis Hasil Pengolahan Data	42
1. Regresi Linier Berganda	42
2. Uji Hipotesis	44
3. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	45
E. Pembahasan	46
1. Pengaruh Harga (X1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	46
2. Pengaruh Kualitas Produk (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) ..	47
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan X3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	48
BAB V PENUTUP	50
A. Kesimpulan	50
B. Keterbatasan Penelitian	50
C. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Variabel Harga.....	15
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu Variabel Kualitas Produk.....	16
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu Variabel Kualitas Pelayanan.....	17
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	27
Tabel 3.2 Skala Pengukuran <i>Likert</i>	28
Tabel 4.1 Hasil Perolehan Data.....	32
Tabel 4.2 Karakteristik Responden	33
Tabel 4.3 Nilai KMO Harga (Tahap Pertama).....	34
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Harga (Tahap Pertama)	35
Tabel 4.5 Nilai KMO Harga (Tahap Terakhir).....	35
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Harga (Tahap Terakhir)	35
Tabel 4.7 Nilai KMO Kualitas Produk (Tahap Pertama).....	36
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (Tahap Pertama)	37
Tabel 4.9 Nilai KMO Kualitas Produk (Tahap Terakhir)	37
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (Tahap Terakhir)	37
Tabel 4.11 Nilai KMO Kualitas Pelayanan.....	38
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	39
Tabel 4.13 Nilai KMO Kepuasan Konsumen	39
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	40
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Keseluruhan Variabel.....	41
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas	42
Tabel 4.17 Hasil Regresi Linier Berganda	42
Tabel 4.18 Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	44
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Suasana Piezo Kopi Yogyakarta	4
Gambar 1.2 Akun Instagram Piezo Kopi Yogyakarta	4
Gambar 1.3 Ulasan Piezo Kopi Yogyakarta	5
Gambar 2.1 Model Penelitian	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	56
Lampiran 2. Tabulasi Data (Sebelum Uji Instrumen).....	60
Lampiran 3. Tabulasi Data (Setelah Uji Instrumen)	72
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas	84
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas	96
Lampiran 6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	99
Lampiran 7. Hasil Uji t.....	99
Lampiran 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	100

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Sebagai Anteseden Pembentuk Kepuasan Konsumen pada konsumen Piezo Kopi Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Piezo Kopi Yogyakarta. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian konsumen Piezo Kopi Yogyakarta yang berjumlah 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan *sampling* insidental. Teknik analisis data yang digunakan ialah regresi linier berganda, uji t, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Kualitas Produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.