

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, VARIAN PRODUK, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
CANGKIR BUMI *COFFEE***

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

Davy Vidi Prihastoro

NIM: 1900012027

PRODI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN YOGYAKARTA

2023

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Persetujuan Skripsi

Lamp : 1 bendel

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan
Jln. Kapas 9 Semaki Yogyakarta

Setelah melaksanakan pembimbingan, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa tugas akhir Saudara:

Nama : Davy Vidi Prihastoro

NIM : 1900012027

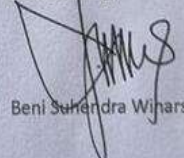
Program Studi : Akuntansi

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Varian Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Cangkir Bumi Coffee

Dinyatakan telah selesai dan dapat dilakukan ujian dalam sidang pendadaran.

Yogyakarta, 02 Oktober 2023

Pembimbing,

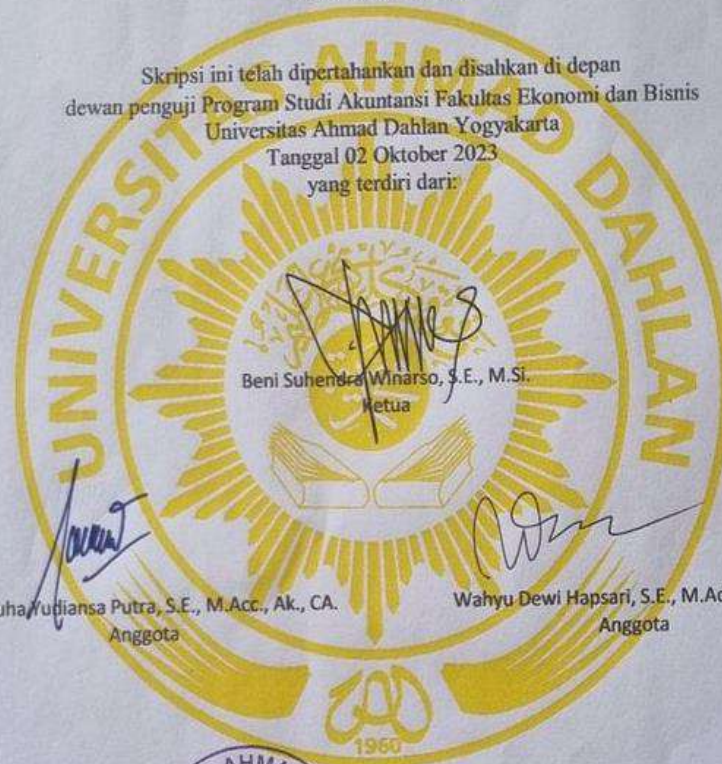

Beni Suhendra Wiharso, S.E., M.Si.

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, VARIAN PRODUK, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
CANGKIR BUMI COFFEE**


Diajukan Oleh

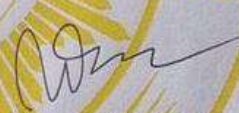
Davy Vidi Prihastoro
NIM: 1900012027

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
dewan penguji Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta
Tanggal 02 Oktober 2023
yang terdiri dari:



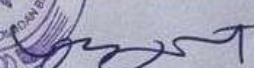

Beni Suhendra Winarso, S.E., M.Si.
Ketua


Ulinnuha Yudianta Putra, S.E., M.Acc., Ak., CA.
Anggota


Wahyu Dewi Hapsari, S.E., M.Acc., Ak., CA.
Anggota



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad DAHLAN


Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIQnR
NIY:6096144

Pernyataan

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul **"Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Varian Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Cangkir Bumi Coffee"** 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 dikemudian 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, 02 Oktober 2023

Ig Menyatakan



Davy Vidi Prihastoro

Saksi 1, Ketua Tim Penguji

Beni Sthendra Winarso, S.E., M.Si.

Saksi 2, Anggota Tim Penguji

Ulinnuha Yudiansa Putra, S.E., M.Acc., Ak., CA

Saksi 3, Anggota Tim Penguji

Wahyu Dewi Hapsari, S.E., M.Acc., Ak., CA

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

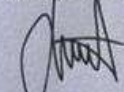
Nama : Davy Vidi Prihastoro
NIM : 1900012027
Email : davy1900012027@webmail.uad.ac.id
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Varian Produk,
dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Konsumen Cangkir Bumi *Coffee*

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan keserjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya 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 dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari bukti 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, 02 Oktober 2023
Yang Menyatakan



Davy Vidi Prihastoro

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Davy Vidi Prihastoro

NIM : 1900012027

Email : davy1900012027@webmail.uad.ac.id

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Akuntansi

Judul Tugas Akhir : "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Varian Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Cangkir Bumi Coffee"

Dengan ini saya menyatakan hak sepenuhnya kepada Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut

Saya (~~mengijinkan~~/~~tidak mengijinkan~~)* karya tersebut diunggah ke dalam Repository Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 02 Oktober 2023


Davy Vidi Prihastoro

Mengetahui
Pembimbing


Beni Subendra Winarso, S.E., M.Si.

MOTTO

“KETIKA DUNIA TERNYATA JAHAT KEPADAMU, MAKA KAMU HARUS MENGHADAPINYA, KARENA TIDAK SEORANGPUN YANG AKAN MENYELAMATKANMU JIKA KAU TIDAK BERUSAHA”

-RORONOA ZORO-

“YANG MEMBUAT KITA SELAMAT BUKAN KEBERUNTUNGAN, TAPI DOA IBU, DOA IBU DOA IBU”

-DAVY VIDI-

“JANGAN TAKUT GAGAL KARENA ORANG YANG TIDAK PERNAH GAGAL HANYALAH ORANG YANG TIDAK PERNAH MELANGKAH”

-BUYA HAMKA-

“ASAL KITA MENDAHULUKAN KASIH SAYANG, KITA BUKAN HANYA MASUK SURGA TAPI KITA SUDAH DI SURGA ITU SENDIRI”

-GUS MUS-

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah kepada kita semua, sehingga sebagai penulis dapat menyelesaikan salah satu tugas saya ini, yaitu berupa skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, VARIAN PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CANGKIR BUMI *COFFEE*”** yang telah menjadi prasyarat tugas akhir untuk menyelesaikan pendidikan S1 dalam jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan berupa, semangat dan doa dari berbagai orang yang telah memberikan dukungan. Penulis menyadari bahwa skripsi tidak akan terselesaikan tanpa ada bantuan dari berbagai orang yang telah memberikan dukungan. Dengan demikian penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Muchlas, M.T. selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan.
2. Ibu Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si.,CIQnR. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan.
3. Ibu Dyah Fitriani, S.E., M.M. dan Bapak Amir Hidayatulloh, S.E., M.Sc. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan.
4. Ibu Sartini Wardiwyono, S.E., M.Sc.Acc., Ph.D., Ak., CA. selaku Kaprodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan.
5. Bapak Beni Suhendra Winarso S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah dengan sabar membimbing, memberikan arahan dan juga saran yang baik kepada saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak Beni Suhendra Winarso S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah banyak membantu, membimbing serta menjawab berbagai macam pertanyaan dalam perkuliahan.

7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan, terkhusus kepada dosen Program Studi Akuntansi yang telah memberikan ilmu yang berguna dan bermanfaat.
8. Kepada orang yang saya hormati dan saya cintai yaitu, Papa Sunaryo Kurniawan dan Mama Sumarni, yang telah mendoakan anak-anaknya dengan ikhlas dan dukungan sampai detik ini, saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
MOTTO	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI.....	xi
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Teori kepuasan (<i>the expectancy disconfirmation model</i>).....	8
2.1.2 Kepuasan Konsumen.....	8
2.1.3 Kualitas Produk.....	11
2.1.4 Harga	11
2.1.5 Varian Produk	12
2.1.6 Kualitas Pelayanan	12
2.2 Penelitian Terdahulu	13
2.3 Rerangka Penelitian	18
2.4 Pengembangan Hipotesis	18
2.4.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	18
2.4.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen	19
2.4.3 Pengaruh Varian Produk terhadap Kepuasan Konsumen	19
2.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	20
BAB III	21
3.1 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	21

3.2 Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	22
3.4 Teknik Analisis	26
BAB IV	31
4.1 Analisis Deskriptif	31
4.2 Deskriptif Responden.....	31
4.2.1 Jenis Kelamin.....	31
4.2.2 Usia	32
4.2.3 Pendidikan terakhir	33
4.2.4 Pekerjaan	33
4.2.5 Pendapatan Bulanan	34
4.2.6 Pembelian Produk Cangkir Bumi <i>Coffee</i>	35
4.3 Uji Kualitas Data.....	36
4.3.1 Uji Validitas	36
4.3.2 Uji Reliabilitas	39
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	40
4.4.1 Uji Normalitas.....	40
4.4.2 Uji Multikolinieritas.....	41
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	42
4.5 Uji Regresi Linier Berganda	43
4.6 Uji Hipotesis	45
4.6.1 Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>)	45
4.6.2 Uji Signifikan Simultan (F).....	45
4.6.3 Uji Parsial (t).....	46
4.7 Pembahasan.....	48
4.7.1 Hipotesis Pertama.....	48
4.7.2 Hipotesis Kedua	49
4.7.3 Hipotesis Ketiga.....	49
4.7.4 Hipotesis Keempat	50
BAB V.....	51
5.1 Kesimpulan	51
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	51
5.3 Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA	53

LAMPIRAN.....	55
---------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Operasional Variabel.....	22
Tabel 2 Jenis Kelamin.....	32
Tabel 3 Usia	32
Tabel 4 Pendidikan Terakhir	33
Tabel 5 Pekerjaan.....	34
Tabel 6 Pendapatan Bulanan.....	35
Tabel 7 Pembelian Produk Cangkir Bumi Coffee	36
Tabel 8 Hasil uji Validitas X_1	37
Tabel 9 Hasil Uji Validitas X_2	37
Tabel 10 Hasil Uji Validitas X_3	38
Tabel 11 Hasil Uji Validitas X_4	38
Tabel 12 Hasil Uji Validitas Y.....	39
Tabel 13 Hasil uji Reliabilitas.....	40
Tabel 14 Kolmogrov Smirnov	41
Tabel 15 Hasil Uji Multikolinieritas	42
Tabel 16 Glejser	43
Tabel 17 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	44
Tabel 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R^2)	45
Tabel 19 Hasil Uji signifikan simultan (F)	45
Tabel 20 Uji Parsial (t).....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Rerangka Penelitian.....	18
Gambar 2 Probability Plot.....	41
Gambar 3 Scatterplot.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	55
Lampiran 2 Data SPSS.....	62

INTISARI

Salah satu usaha dibidang pangan yaitu *coffee shop* atau yang biasa dikenal dengan sebutan kafe. Usaha pada bidang ini dapat memengaruhi pertumbuhan dan membantu perekonomian nasional. Pengelola Kafe hendaknya mengetahui keadaan pasar agar produk dan varian yang dihasilkan dapat sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen, tidak terkecuali Cangkir Bumi *Coffee*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, harga, varian produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner. Sampel yang digunakan adalah konsumen Cangkir Bumi *Coffee* yang telah melakukan pembelian minimal 2 kali. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *convenience sampling*. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 130 responden. Model analisis yang digunakan untuk uji kualitas data dan uji hipotesis menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, varian produk berpengaruh positif terhadap kualitas produk, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Varian Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, dan Cangkir Bumi *Coffee*