

**PENGARUH PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN STARBUCKS 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:

NAMA: CHRISTIAN HERLAMBANG JONI SAPUTRA

NIM: 1800011034

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP

KEPUASAN KONSUMEN STARBUCKS YOGYAKARTA

Diajukan Oleh

Christian Herlambang Joni Saputra

NIM : 1800011034

Telah disetujui oleh

Pembimbing


Dr. Sukardi, MM

Tanggal disetujui : 20 Juni 2024

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN STARBUCKS YOGYAKARTA

Diajukan Oleh
Christian Herlambang Joni Saputra
NIM : 1800011034

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan Dewan Penguji Program
Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan
Yogyakarta

Tanggal: 20 Juni 2024

Yang terdiri dari
Ketua


Dr. Sukardi, M.M.

NIPM: 196007231987031001

Penguji I


Suryana Hendrawan, S.E., M.B.A
NIPM : 198802012016061111230973

Penguji II


Poppy Laksita Rini, S.E., M.Sc.
NPM: 199106022018100111311456

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Ahmad Dahlan




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

NIPM. 19700620199601 0110784345

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya dengan judul "PENGARUH PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN STARBUCKS 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 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 sendiri, maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya, selanjutnya ijazah dan gelar yang telah saya terima dari Universitas saya nyatakan gugur.

Yogyakarta 20 Juni 2024

Yang menyatakan



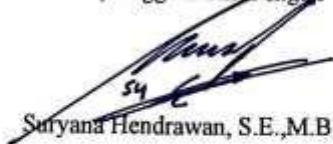
Christian Herlambang Joni Saputra

Saksi 1, Ketua tim Penguji



Dr. Sukardi, M.M

Saksi 2, Anggota Tim Penguji



Suryana Hendrawan, S.E., M.B.A

Saksi 3, Anggota Tim Penguji



Poppy Laksita Rini, S.E., M.Sc.

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Christian Herlambang Joni Saputra
Nim	1800011034
Email	: Christianherlambang592@gmail.com
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Program Studi	: Manajemen
Judul Tugas Akhir	: Pengaruh Produk, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen Starbucks Yogyakarta.

Dengan ini saya menyatakan:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun institusi Pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan terjemahan melainkan merupakan gagasan rumusan dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diajukan 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 digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari terbukti ada penyimpangan dan tidak benaran 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.

Yogyakarta, 20 Juni 2024

Yang menyatakan,



Christian Herlambang Joni Saputra

Nim : 1800011034

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Christian Herlambang Joni Saputra
Nim : 1800011034
Email : Christianherlambang592@gmail.com
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Produk, Harga, dan Promosi terhadap
Kepuasan Konsumen Starbucks Yogyakarta.

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

✓ Saya mengijinkan karya tersebut diunggah kedalam aplikasi Repository Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Yogyakarta 20 Juni 2024

Christian Herlambang Joni Saputra

Mengetahui

Dosen Pembimbing

Dr. Sukardi, M.M

HALAMAN MOTTO

“Pengetahuan adala kunci kesuksesan yang tak ternilai *Albert Einstein*”

“Inovasi adalah jalan menuju masa depan yang lebih baik *Steve Jobs*”

“Tidak akan pernah menyerah walaupun terlihat tertinggal cukup jauh, akan saya
kejar sampai di titik puncak yang saya inginkan *Christian Herlambang Joni
Saputra*”

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmad dan hidayah-Nya kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Produk, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen Starbucks Yogyakarta”

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini tidak akan terwujud tanpa ridho yang diberikan Tuhan Yang Maha Esa serta bantuan, bimbingan, dan kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Muchlas, M.T selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan.
2. Ibu Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIQnR Dekan Universitas Ahmad Dahlan.
3. Ibu Dyah Fitriani, S.E., M.M selaku Wakil Dekan Universitas Ahmad Dahlan.
4. Ibu Tina Sulistiyani, S.E, M.M selaku Kaprodi Manajemen Universitas Ahmad Dahlan.
5. Dr. Sukardi, MM selaku Dosen Pembimbing dan Bapak Drs. Hendro Setyono, SE., MSc selaku Dosen Pembimbing Akademik yang sudah memberikan

bimbingan, saran dan kritik yang bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

6. Kedua orang tua saya, dan keluarga besar saya yang selalu memberikan dukungan dan motivasi untuk saya.
7. Semua pihak baik secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna oleh sebab itu kritik dan saran dari para pembaca sangat penulis harapkan guna untuk mengembangkan dan membangun skripsi ini menjadi lebih baik kedepannya.

Yogyakarta,

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES	vii
HALAMAN MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II KAJIAN TEORI.....	5
A. Landasan Teori.....	5

1. Produk.....	5
2. Harga	14
3. Promosi.....	16
4. Kepuasan Konsumen	18
B. Penelitian Terdahulu	19
C. Pengembangan Hipotesis	20
D. Model penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
A. Paradigma Penelitian	24
B. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	24
C. Jenis dan Sumber Data	27
D. Teknik Pengambilan Data	27
E. Definisi Operasional dan Indikator Variabel	28
F. Metode Analisis Data.....	33
G. Teknik Analisis Data	34
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	37
A. Deskripsi Data Penelitian.....	37
B. Uji Kualitas Data	40
C. Analisis Regresi Linier Berganda.....	45
D. Koefisien Determinan	47
E. Uji Parsial T	48

F. Pembahasan.....	48
BAB V PENUTUP	50
A. Kesimpulan.....	50
B. Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	54

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikator Variabel Penelitian.....	30
Tabel 3.2 Tabel Skala Likert.....	32
Tabel 4.1 Jumlah Sampel.....	37
Tabel 4.2 Karakteristik Usia.....	38
Tabel 4.3 Karakteristik Pendidikan Terakhir	38
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Wilayah.....	39
Tabel 4.5 Karakteristik Pekerjaan	39
Tabel 4.6 Karakteristik Pendapatan	40
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Produk	41
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Harga	42
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Promosi.....	43
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	44
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen	45
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	46
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinan	47
Tabel 4.14 Hasil Uji Simultan	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	23
-----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Instrument Penelitian	55
Variabel Produk.....	56
Variabel Harga.....	57
Variabel Promosi	58
Variabel Kepuasan Konsumen	59
Tabulasi	60
Validitas Produk	63
Validitas Harga.....	64
Validitas Promosi	65
Validitas Kepuasan Konsumen.....	66
Analisis Regresi Linier Berganda.....	67
Nama Responden dan wilayah... ..	72

INTISARI

Starbucks kopi merupakan usaha dibidang kuliner yang menyediakan minuman kopi dan berbagai hidangan pelengkap lainnya. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh produk, harga, dan promosi terhadap kepuasan konsumen Starbuck Yogyakarta.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif, populasi dari penelitian ini merupakan konsumen Starbuck Yogyakarta yang melibatkan sebanyak 100 responden, jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *sampling purposive* dengan kriteria responden berusia 17 tahun keatas, konsumen Starbucks. Uji hipotesis yang dilakukan melalui regresi linier berganda.

Hasil menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif, signifikan, dan parsial/simultan dari produk, harga, dan promosi terhadap kepuasan konsumen Starbucks Yogyakarta.

kata kunci : Produk, harga, promosi, kepuasan konsumen