

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN DI KEDAI NORAK KOPI GALAXY BEKASI**

Skripsi diajukan untuk melengkapi  
Persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen

oleh

Taufiqurrahman

NPM: 41183402170058



Strata 1

Program Studi Manajemen

**UNIVERSITAS ISLAM "45"**

**FAKULTAS EKONOMI**

**BEKASI**

**2022**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DI KEDAI NORAK KOPI GALAXY BEKASI**

Tanggal : 05 Oktober 2022

oleh

Taufiqurrahman

NPM : 41183402170058

Disetujui,  
Pembimbing



Yuni Astuti Tri Tartiani, S.E., M.M.


Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Manajemen



Isti Puji Hastuti, S.E., M.E.



Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DI KEDAI NORAK KOPI GALAXY BEKASI**

Tanggal : 12 Oktober 2022

oleh

Taufiqurrahman

NPM : 41183402170058

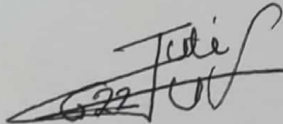
Diuji oleh,

Penguji I




Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M.

Penguji II



Tuti Sulastri, Dra., M.M.

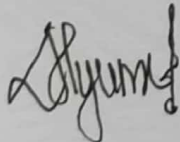
Penguji III



Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

Mengetahui,

Pembimbing



Yuni Astuti Tri Tartiani, S.E., M.M.



Isti Pujihastuti, S.E., M.E.

Ketua Jurusan Manajemen



Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

## PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Taufiqurrahman

NPM : 41183402170058

Judul Skripsi/Penelitian : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap  
Kepuasan Konsumen di Kedai Norak Kopi  
Galaxy Bekasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi mana pun, kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan sudah tertera dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari Skripsi ini terbukti merupakan duplikasi atau plagiarism ataupun terdapat penyimpangan dan ketidaksamaan dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa adanya paksaan dari pihak mana pun.

Bekasi, 12 Oktober 2022

Yang Menyatakan,



Taufiqurrahman

## ABSTRAK

Taufiqurrahman (41183402170058)

Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen di Kedai Norak Kopi Galaxy Bekasi.

xii+ 128 Halaman + 17 Tabel + 9 Gambar + 12 Lampiran

Kata Kunci: Harga, Kepuasan Konsumen, Kualitas Produk.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen di Kedai Norak Kopi Galaxy Bekasi. Populasi pada penelitian ini yaitu orang/responden yang telah melakukan pembelian di Kedai Norak Kopi dan sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 orang/responden. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Untuk analisis data menggunakan regresi berganda dengan program *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) versi 25.

Hasil penelitian statistik menunjukkan bahwa di peroleh kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen Kedai Norak Kopi Galaxy, hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung 2.277 dengan tingkat signifikansi  $0,025 < a = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, begitu pula harga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen Kedai Norak Kopi Galaxy, hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung 12.548 dengan tingkat signifikansi  $0,000 < a = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dari hasil penelitian didapatkan nilai koefisien determinasi sebesar 0,656 atau sebesar 65.6%. Nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan besarnya sumbangan efektif dari ketiga variabel bebas terhadap variabel terikat. Sumbangan efektif tersebut berarti kualitas produk, dan harga memengaruhi 65.6% kepuasan konsumen, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka: 61 (2010 – 2022)

## **ABSTRACT**

Taufiqurrahman (41183402170058)

*The Influence of Product Quality and Price on Consumer Satisfaction at Kedai Norak Kopi Galaxy Bekasi.*

*xii+ 128 Pages + 17 Tables + 9 Figures + 12 Attachments*

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

*The purpose of this study was to determine the effect of product quality and price on consumer satisfaction at Kedai Norak Kopi Galaxy Bekasi. The population in this research is people/respondents who have purchased at Kedai Norak Kopi and samples in this study, as many as 100 people/respondents. This study uses quantitative research methods. For data analysis using multiple regression with the Statistical Product and Service Solutions (SPSS) version 25.*

*The results of statistical research show that obtained product quality has a significant positive effect on the customer satisfaction of the Galaxy Kopi Kopi Kopi Kedai, this is evidenced by the value of t count 2,277 with a significance level of  $0.025 < a = 0.05$  then  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted, as well as the price has a positive effect Significant to the customer satisfaction of the Galaxy Kopi Kopi Kopi Kedai, this is evidenced by the value of t count 12,548 with a significance level of  $0,000 < a = 0.05$  then  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted. From the results of the study obtained the coefficient of determination of 0.656 or 65.6%. The coefficient of determination shows the effective contribution of the three independent variables to the dependent variable. The effective contribution means the quality of the product, and the price affects 65.6% of customer satisfaction, while the rest is influenced by other variables that are not examined in this study.*

**Keywords:** *Price, Customer Satisfaction, Product Quality.*

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrohmaanirrohiim.*

*Assalamualaikum wr. wb.*

Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan ridho-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen di Kedai Norak Kopi Galaxy Bekasi”. Skripsi ini diajukan untuk melengkapi persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih atas segala bantuan, bimbingan dan saran kepada:

1. Ibu Yuni Astuti Tri Tartiani, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar dan bersemangat memberikan bimbingan, arahan, masukan, dan perhatian kepada penulis sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Ibu Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen S-1 Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
3. Ibu Isti Pujihastuti, S.E., M.E. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
4. Dosen dan semua staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi yang telah memberikan pengetahuan dan bekal ilmu yang lebih baik.
5. Untuk Ayahanda Ust. H. Nasrudin MS dan Ibuku tercinta Rosadah MS yang selalu merawat dan mendidik penulis sampai sekarang dengan penuh kasih sayang, doa, dan dukungan baik moral maupun material serta memberikan nasihat yang selalu penulis ingat dan teladani, sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan studi ini dengan baik, semoga penulis dapat membanggakan kalian.

6. Kepada kakak-kakakku Syevi Kurniasih, Renny Rachmawati, Arief Rachmadani dan Afriyanita Rahim, S.Pd. yang selalu memberikan bantuan doa yang tulus serta semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Asep Jamaluddin selaku owner Kedai Norak Kopi Galaxy Bekasi yang telah memberikan saya izin riset dan memberikan data untuk penyusunan skripsi ini.
8. Untuk teman-teman saya Silvia Apriliana, Indri Pramesti, Asprilla Ichsan dan Putra Maulana yang telah membantu dan mensupport dalam proses skripsi ini.
9. Seluruh pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu, memberikan semangat serta doa kepada penulis. Terima kasih banyak.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, maka dengan segala kerendahan hati, penulis mengharap saran dan kritik yang dapat membangun dalam penyempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis memohon kepada Allah SWT agar seluruh dukungan, bantuan, bimbingan dari semua pihak dibalas oleh Allah SWT, dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak. Aamiin.

*Wassalamualaikum wr.wb.*

Bekasi, 10 April 2022

Penulis,

Taufiqurrahman

41183402170058



## DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	i
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	13
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	15
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	15
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	15
1.4 Ruang Lingkup dan Pembatasan Masalah .....	16
1.5 Sistematika Pelaporan .....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	18
2.1 <i>Marketing</i> .....	18
2.2 Bauran Pemasaran .....	18
2.3 Kualitas Produk .....	20
2.3.1 Pengertian Kualitas Produk .....	20
2.3.2 Indikator Kualitas Produk .....	20
2.3.3 Faktor-faktor yang Memengaruhi Kualitas Produk .....	21
2.3.4 Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen .....	22

2.4 Harga.....	22
2.4.1 Pengertian Harga.....	22
2.4.2 Indikator Harga.....	23
2.4.3 Faktor-faktor yang Memengaruhi Harga.....	24
2.4.4 Hubungan Harga dengan Kepuasan Konsumen.....	24
2.5 Kepuasan Konsumen.....	24
2.5.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	24
2.5.2 Indikator Kepuasan Konsumen.....	25
2.5.3 Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Konsumen.....	26
2.5.4 Hubungan Kualitas Produk, Harga dan Kepuasan Konsumen.....	26
2.6 Penelitian Terdahulu.....	28
2.7 Kerangka Pemikiran.....	34
2.8 Hipotesis Penelitian.....	35
2.8.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	36
2.8.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>38</b>
3.1 Desain Penelitian.....	38
3.1.1 Metode Penelitian.....	38
3.1.2 Lokasi Penelitian.....	38
3.1.3 Populasi.....	38
3.1.4 Sampel.....	39
3.1.5 Jenis Sumber Data.....	40
3.1.6 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.2 Model dan Instrumen Penelitian.....	42
3.2.1 Instrumen Penelitian.....	42
3.2.2 Variabel Kualitas Produk ( $X_1$ ).....	47
3.2.3 Variabel Harga ( $X_2$ ).....	48
3.2.4 Variabel Kepuasan Konsumen ( $Y$ ).....	49

3.3 Metode Analisis Data .....	49
3.3.1 Uji Kualitas Data .....	49
3.3.2 Uji Asumsi Klasik .....	51
3.3.3 Teknik Analisis Data .....	52
3.3.4 Analisis Regresi Berganda .....	53
3.3.5 Analisis Koefisien Determinasi .....	53
3.3.6 Uji Hipotesis .....	54
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	56
4.2 Hasil Penelitian .....	57
4.2.1 Data Responden .....	58
4.2.2 Uji Validitas .....	59
4.2.3 Uji Reliabilitas .....	61
4.2.4 Uji Asumsi Klasik .....	62
4.2.5 Analisis Regresi Linier Berganda .....	66
4.2.6 Uji Hipotesis .....	67
4.3 Pembahasan .....	70
4.3.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen di Kedai Norak Kopi Galaxy .....	71
4.3.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen di Kedai Norak Kopi Galaxy .....	72
4.4 Implikasi Manajerial .....	73
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>75</b>
5.1 Simpulan .....	75
5.2 Saran .....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>78</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>83</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Harga Kedai Kopi di Galaxy.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	27
Tabel 3.1 Populasi Sampel Penelitian.....	37
Tabel 3.2 Pengukuran Variabel.....	43
Tabel 3.3 Instrumen Penelitian .....	43
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	59
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	60
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	61
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinieritas .....	63
Tabel 4.7 Hasil Uji Autokorelasi .....	65
Tabel 4.8 Hasil Uji Linieritas.....	65
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	66
Tabel 4.10 Hasil Uji t.....	67
Tabel 4.11 Hasil Uji F.....	68
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Konsumsi Kopi Domestik di Indonesia Periode 2014-2019 ( <i>International Coffee Organization</i> ).....	1
Gambar 1.2 Prediksi Konsumsi Kopi Nasional (2016-2021) .....	2
Gambar 1.3 Diagram Hasil Prakuesioner Kualitas Produk.....	7
Gambar 1.4 Diagram Hasil Prakuesioner Harga.....	8
Gambar 1.5 Diagram Hasil Prakuesioner Kepuasan Konsumen .....	10
Gambar 1.6 Jumlah Pengunjung Kedai Norak Kopi Tahun 2021 .....	11
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	62
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	64

# SKRIPSI TAUFIQURRAHMAN.pdf

## ORIGINALITY REPORT

**34%**

SIMILARITY INDEX

**32%**

INTERNET SOURCES

**20%**

PUBLICATIONS

**19%**

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

**1**

Submitted to Universitas Nasional

Student Paper

**3%**

**2**

eprints.uny.ac.id

Internet Source

**2%**

**3**

etheses.iainponorogo.ac.id

Internet Source

**2%**

**4**

repository.uinsu.ac.id

Internet Source

**2%**

**5**

repository.usd.ac.id

Internet Source

**2%**

**6**

eprints.iain-surakarta.ac.id

Internet Source

**2%**

**7**

repository.pelitabangsa.ac.id:8080

Internet Source

**2%**

**8**

repository.umsu.ac.id

Internet Source

**1%**

**9**

Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan  
Tinggi Indonesia Jawa Timur

Student Paper

**1%**