

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
*COFFEE SHOP KOPI KAWA***

Skripsi diajukan untuk melengkapi
persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

Farrah Naras Nafisah

NPM: 41183402190161



Strata 1

Jurusan Manajemen

**UNIVERSITAS ISLAM 45
FAKULTAS EKONOMI
BEKASI
2026**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA *COFFEE SHOP KOPI*
KAWA**

Tanggal: 22 April 2026

Oleh

Farrah Naras Nafisah

NPM: 41183402190161

Disetujui,

Pembimbing



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA *COFFEE SHOP* KOPI
KAWA**

Tanggal: 29 April 2026

Oleh

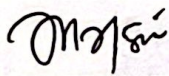
Farrah Naras Nafisah

NPM: 41183402190161

Diuji oleh,

Penguji I

Penguji II



Ria Marginingsih, S.E., M.B.A.



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

Mengetahui,
Pembimbing



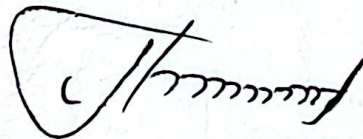
Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.



Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA *COFFEE SHOP* KOPI
KAWA**

Tanggal: 29 April 2026

Oleh

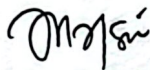
Farrah Naras Nafisah

NPM: 41183402190161

Diuji oleh,

Penguji I

Penguji II



Ria Marginingsih, S.E., M.B.A.



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

Mengetahui,

Pembimbing



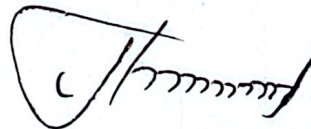
Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Farrah Naras Nafisah

NPM : 41183402190161

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas : Fakultas Ekonomi

Universitas : Universitas Islam 45 Bekasi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Coffee shop* Kopi Kawa”

adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya, kecuali yang secara tertulis dicantumkan sebagai rujukan (kutipan) dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Islam 45 Bekasi.

Bekasi, 29 April 2026

Yang menyatakan,



Farrah Naras Nafisah

ABSTRAK

Farrah Naras Nafisah (41183402190161)

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Coffee shop* Kopi Kawa

X + 114 Halaman + 24 Tabel + 2 Grafik + 2025 + 8 Lampiran

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Pelanggan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan kopi kawa. Populasi penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang datang berkunjung ke kopi kawa. Sampel penelitian ini adalah konsumen pada *Coffee shop* Kopi Kawa dengan jumlah 100 pelanggan yang datang berkunjung dan membeli produk kopi kawa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif, dengan data yang digunakan adalah dengan menyebarkan kuesioner secara online melalui *google form*. Untuk menganalisa data menggunakan uji statistik dan perhitungan menggunakan regresi berganda dengan program IBM SPSS versi 25.

Hasil penelitian ini menunjukkan variabel kualitas Pelayanan (X_1) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang dibuktikan dengan hasil uji t dengan diperoleh nilai t hitung lebih kecil dari t tabel ($1,071 < 1,985$) dengan tingkat signifikan 0,287 lebih besar dari 0,05. kualitas produk (X_2) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang dibuktikan dengan hasil uji t dengan diperoleh nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($2,445 > 1,985$) dengan tingkat signifikan 0,016 lebih kecil dari 0,05. Harga (X_3) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang dibuktikan dengan hasil uji t dengan diperoleh nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($2,997 > 1,985$) dengan tingkat signifikan 0,003 lebih kecil dari 0,05.

Daftar Pustaka: 72 (2010-2024)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalmualaikum Wr. Wb.

Puji syukur ke hadirat Allah subhanahu wa ta'ala, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan ridho-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Coffee shop* Kopi Kawa”. Nabi Muhammad shallallahu alaihi wassalam, yang menjadi role model dan kebanggaan bagi hidup penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dalam keadaan yang inshaa allah lebih baik daripada ketika saya memulainya. Kedua orang tua saya, yang selalu membantu dalam jerih payahnya, keringatnya, doa dan harapannya, semangat yang selalu diberikan kepada saya untuk dapat menyelesaikan penelitian ini sesegera mungkin. Teruntuk Ibu tercinta Hj. Mursinah S.pd yang tak pernah lepas dari doa dalam setiap sujudnya. Tak lupa kepada Bapak Boy Ruslani Ramly yang tak pernah mengeluh membiayai sekolah saya, yang demikian membuat saya semangat menyelesaikan pendidikan saya. Skripsi ini diajukan untuk melengkapi persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.

Penulis menyadari banyak kendala dan rintangan dalam penyelesaian skripsi ini. Berkat bimbingan, dukungan, motivasi, saran dan bantuan dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik, Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua saya Boy Ruslani Ramly & Hj. Mursinah S.pd) orang hebat yang selalu menjadi penyemangat saya sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan saya. terimakasih untuk semua do'a dan dukungan Ibu dan ayah saya bisa berada di titik ini. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi harus selalu ada disetiap perjalanan dan pencapaian hidup saya, Iloveyou more more more.
2. Ibu Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi sekaligus selaku pembimbing yang dengan sabar

dan bersemangat memberikan bimbingan, arahan, masukan dan perhatian kepada penulis sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan skripsi dengan baik.

3. Ibu Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen S-1 Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.
4. Saudara tercinta, Abang Saya Naufal Rahmat Raihan S.T, Terimakasih sudah selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk adik mu. Kasih sayang dan dukungan mu sangat berarti dalam perjalanan ini. Kehadiranmu adalah kekuatan yang tak tergantikan bagi penulis. terimakasih atas dukungan dan nasehat-nasehat bijaknya.
5. Seluruh Dosen dan Staf Tata Usaha, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam 45 Bekasi yang telah memberikan bekal ilmu yang baik dan telah membantu selama proses perkuliahan.
6. Nurlaras Kumalasari dan Katherine Rizquita sebagai sahabat terbaik selama kuliah terima kasih atas dukungannya, serta teman-teman kuliah kerja nyata 2023 yang telah memberikan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Terimakasih untuk sahabat rumah saya yang tidak bisa di sebut satu persatu karna terlalu banyak yang telah memberikan semangat serta motivasi, selalu menghibur, memberi dukungan, mendoakan yang terbaik, dan berkenan mendengarkan keluh kesah penulis.

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI | II |
| TANDA PENGESAHAN SKRIPSI..... | III |
| PERNYATAAN KEASLIAN..... | IV |
| ABSTRAK | V |
| KATA PENGANTAR..... | VI |
| DAFTAR ISI | VIII |
| DAFTAR TABEL..... | XII |
| DAFTAR GRAFIK | XIII |
| DAFTAR LAMPIRAN | XIV |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 9 |
| 1.3. Tujuan Dan Manfaat..... | 9 |
| 1.4 Ruang Lingkup & Batasan Masalah..... | 10 |
| 1.5 Sistematika Penulisan..... | 11 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 12 |
| 2.1 Kepuasan Pelanggan..... | 12 |
| 2.1.1. Definisi Kepuasan Pelanggan | 12 |
| 2.1.2 Faktor Kepuasan Pelanggan..... | 13 |
| 2.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan | 14 |
| 2.2 Kualitas Pelayanan | 14 |
| 2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan..... | 14 |

| | |
|--|-----------|
| 2.2.2 Faktor Faktor Kualitas Pelayanan..... | 15 |
| 2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan | 16 |
| 2.3 Kualitas produk | 17 |
| 2.3.1 Definisi Kualitas Produk..... | 17 |
| 2.3.2 Faktor – Faktor Kualitas Produk..... | 17 |
| 2.3.3 Indikator Kualitas Produk..... | 18 |
| 2.4 Harga | 18 |
| 2.4.1 Definisi Harga..... | 18 |
| 2.4.2 Faktor – Faktor Harga..... | 19 |
| 2.4.3 Indikator Harga..... | 20 |
| 2.5 Penelitian Terdahulu..... | 21 |
| 2.6 Kerangka Pemikiran & Hipotesis..... | 28 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 31 |
| 3.1 Desain Penelitian..... | 31 |
| 3.1.1 Metode Penelitian yang Digunakan | 31 |
| 3.1.2 Lokasi dan Waktu Penelitian | 31 |
| 3.1.3 Populasi dan Sampel Penelitian..... | 31 |
| 3.1.4 Variabel Penelitian..... | 32 |
| 3.2 Data Penelitian | 33 |
| 3.2.1 Jenis dan Sumber Data | 33 |
| 3.2.2 Teknik Pengumpulan Data..... | 33 |
| 3.2.3 Instrumen Penelitian..... | 34 |
| 3.3 Deskripsi Variabel dan Cara Pengukurannya..... | 35 |
| 3.3.1 Kualitas Pelayanan (X_1) | 35 |

| | | |
|--|--|----|
| 3.3.2 | Kualitas Produk (X ₂)..... | 36 |
| 3.3.3 | Harga (X ₃)..... | 37 |
| 3.3.4 | Kepuasan Pelanggan (Y)..... | 37 |
| 3.4 | Metode Analisis Data | 38 |
| 3.4.1 | Uji Kualitas data..... | 38 |
| 3.4.2 | Uji Asumsi Klasik..... | 40 |
| 3.4.3 | Uji Hipotesis | 42 |
| 3.4.4 | Uji Koefisien Determinasi (Kd)..... | 45 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | 46 |
| 4.1 | Deskripsi Objek Penelitian..... | 46 |
| 4.1.1 | Deskripsi Singkat Perusahaan..... | 46 |
| 4.1.2 | Visi dan Misi Perusahaan | 46 |
| 4.2 | Deskripsi Hasil | 47 |
| 4.2.1 | Deskripsi Responden Penelitian | 47 |
| 4.2.2 | Deskripsi Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen | 48 |
| 4.2.2.1 | Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan (X ₁) | 49 |
| 4.2.2.2 | Validitas Instrumen Kualitas Produk (X ₂) | 49 |
| 4.2.2.3 | Validitas Instrumen Harga (X ₃)..... | 50 |
| 4.2.2.4 | Validitas Instrumen Kepuasan Pelanggan (Y)..... | 52 |
| 4.2.2.5 | Uji Reliabilitas instrument | 52 |
| 4.2.3 | Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X ₁)..... | 53 |
| 4.2.5 | Deskripsi Variabel Harga (X ₃)..... | 58 |
| 4.2.5 | Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)..... | 60 |
| 4.3 | Hasil Pengujian Statistik..... | 62 |

| | |
|--|----|
| 4.3.1 Hasil Uji Asumsi Klasik..... | 62 |
| 4.3.1.1 Uji Normalitas..... | 62 |
| 4.3.1.2 Uji Multikolinearitas..... | 64 |
| 4.3.1.3 Uji Heteroskedastisitas | 65 |
| 4.3.2 Uji Hipotesis..... | 67 |
| 4.3.2.1 Uji T (Parsial) | 67 |
| 4.3.2.2 Uji F (Uji Anova)..... | 69 |
| 4.3.3 Uji Analisis Linier Berganda..... | 70 |
| 4.3.4 Uji Koefisien Deter | 71 |
| minasi (KD)..... | 71 |
| 4.4 Pembahasan Hasil Penelitian..... | 72 |
| 4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan <i>Coffee shop</i> Kopi Kawa | 72 |
| 4.4.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan <i>Coffee shop</i> Kopi Kawa | 73 |
| 4.4.3 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan <i>Coffee shop</i> Kopi Kawa .. | 75 |
| 4.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga secara Simultan terhadap Kepuasan Pelanggan <i>Coffee shop</i> Kopi Kawa..... | 77 |
| 4.5 Keterbatasan Penelitian | 80 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | 80 |
| 5.1 Simpulan..... | 80 |
| 5.2 Saran | 81 |
| DAFTAR PUSTAKA | 83 |
| LAMPIRAN..... | 88 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1. 1 Tabel Pertumbuhan Kafe Dan Resto/Bisnis Food Dan Beverage Di Kota Bekasi..... | 2 |
| Tabel 1. 2 Pra Survei Kepuasan Pelanggan | 4 |
| Tabel 1. 3 Kualitas Pelayanan | 5 |
| Tabel 1. 4 Kualitas Produk..... | 7 |
| Tabel 1. 5 Pra Survei Harga | 8 |
| Tabel 3. 1 Skala Likert | 35 |
| Tabel 3. 2 Tingkat Reliabilitas | 40 |
| Tabel 3. 3 Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi | 45 |
| Tabel 4.1 Data Karakteristik Responden | 47 |
| Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas pelayanan (X1) | 49 |
| Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Produk (X2) | 50 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Instrumen Harga (X3) | 51 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Pelanggan (Y) | 52 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas Instrumen | 53 |
| Tabel 4.7 Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X1)..... | 54 |
| Tabel 4.8 Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk (X2) ... | 56 |
| Tabel 4.9 Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga (X3) | 58 |
| Tabel 4.10 Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasa Pelanggan (Y)..... | 60 |
| Tabel 4.11 Tabel Hasil Uji Normalitas | 63 |
| Tabel 4.12 Uji Multikolinearitas | 64 |
| Tabel 4.13 Uji Glejser | 66 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji T (Parsial) | 67 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji F (Uji Anova) | 69 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (KD)..... | 71 |

DAFTAR GRAFIK

| | |
|---|----|
| Grafik 4.1 Normal Probability Plot..... | 62 |
| Grafik 4.2 Hasil uji heteroskedastisitas..... | 65 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian | 88 |
| Lampiran 2. Surat Bukti Observasi..... | 95 |
| Lampiran 3. SK Bimbingan | 96 |
| Lampiran 4. Tabulasi Data..... | 97 |
| Lampiran 5. Uji Validitas..... | 113 |
| Lampiran 6. Uji Realibilitas | 118 |
| Lampiran 7. Uji Asumsi Klasik | 120 |
| Lampiran 8. Uji Hipotesis..... | 123 |
| Lampiran 9. Kartu Seminar Proposal..... | 125 |
| Lampiran 10. Surat Izin Penelitian..... | 127 |
| Lampiran 11. Kartu bimbingan..... | 128 |
| Lampiran 12. Turnitin | 129 |