

**PENGARUH PRESEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
WARUNG KOPI DOA IBU DI KOTA DEPOK**

**TUGAS AKHIR**

**MUHAMMAD FIKRI NURDIANSYAH**

**183112340250527**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS NASIONAL**

**JAKARTA**

**2022**

**PENGARUH PRESEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
WARUNG KOPI DOA IBU DI KOTA DEPOK**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
pada  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Nasional

**Oleh:**

**MUHAMMAD FIKRI NURDIANSYAH**

**183112340250527**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NASIONAL  
JAKARTA**

**2022**

## LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam Tugas Akhir yang berjudul:

### **PENGARUH PRESEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN WARUNG KOPI DOA IBU DI KOTA DEPOK**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Tugas Akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 10 Agustus 2022



Muhammad Fikri Nurdiansyah

183112340250527

## LEMBAR PERSETUJUAN

**Judul Tugas Akhir** : Pengaruh Presepsi Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Kopi Doa Ibu Di Kota Depok

**Nama Mahasiswa** : Muhammad Fikri Nurdiansyah

**Nomor Pokok Mahasiswa** : 183112340250527

**Program Studi** : Manajemen

Menyetujui  
Pembimbing Tugas Akhir

Mengetahui  
Ketua Program Studi Manajemen



Jakarta, 10 Agustus 2022

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Judul Tugas Akhir** : Pengaruh Presepsi Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Kopi Doa Ibu Di Kota Depok

**Nama Mahasiswa** : Muhammad Fikri Nurdiansyah

**Nomor Pokok Mahasiswa** : 183112340250527

**Program Studi** : Manajemen

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui

Pembimbing Tugas Akhir

Dr. Drs. Suadi Sapta Putra, M,Si.M

**Ketua Penguji.**

**Anggota/Penguji**

  
(Dr.E. Hasanudin, S.E.,M.M.)

  
(Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M.)

Mengetahui,

Dekan,

  
  
(Kuntha Digdowiseiso, S.E.,M.App.Ec.,Ph.D.)

Jakarta : Agustus 2022

Tanggal Lulus :23 Agustus 2022

**ABSTRAK**

**PENGARUH PRESEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
WARUNG KOPI DOA IBU DI KOTA DEPOK**

**Oleh : Muhammad Fikri Nurdiansyah**

**NPM : 183112340250527**

Tugas Akhir ini dibawah bimbingan Dr. Drs. Suadi Sapta Putra, M,Si.M

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Warung kopi Doa Ibu di Kota Depok. Populasi pada penelitian ini menggunakan tehnik *random sampling* , yang mana populasi yang diambil berjumlah 100 orang dengan tingkat signifikansi 95% dan standar deviasi sebesar 25%. Penelitian ini menggunakan data primer dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 100 orang responden. Teknik analisis data dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dan menggunakan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 26.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Warung kopi Doa Ibu di Kota Depok. Kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Warung kopi Doa Ibu di Kota Depok. Dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Warung kopi Doa Ibu di Kota Depok.

**Kata kunci : Presepsi Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan**

## ABSTRACT

### ***THE EFFECT OF PRICE PERCEPTION, PRODUCT QUALITY, AND QUALITY OF SERVICE ON CUSTOMER SATISFACTION OF DOA IBU COFFE SHOP IN DEPOK CITY***

**By : Muhammad Fikri Nurdiansyah**

**NPM : 183112340250527**

*Thesis, under supervised by Dr. Drs. Suadi Sapta Putra, M,Si.M*

*This study aims to determine the effect of price perception, product quality, and service quality on customer satisfaction at Doa Ibu coffee shop in Depok City. The population in this study used a random sampling technique, where the population taken was 100 people with a significance level of 95% and a standard deviation of 25%.S This study uses primary data with data collection methods through questionnaires distributed to 100 respondents. The data analysis technique uses multiple linear regression analysis and uses the Statistical Product and Service Solution (SPSS) version 26.0 program. The results showed that the price had a positive effect on customer satisfaction at the Doa Ibu coffee shop in the city of Depok. Product quality has a positive effect on customer satisfaction at Doa Ibu coffee Shop in Depok City. And the quality of service has a positive effect on customer satisfaction at Doa Ibu coffee shop in Depok City.*

***Keywords: Price Perception, Product Quality, Service Quality, and Customer Satisfaction.***

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. BIODATA DIRI

- 1 Nama : Muhammad Fikri Nurdiansyah
- 2 Tempat, tanggal lahir : Depok, 24 Maret 1998
- 3 Jenis Kelamin : Laki – laki
- 4 Alamat : Jl. Lapangan Member blok A,  
Depok, Jawa Barat
- 5 No. Handphone : 081210092076
- 6 Status : Mahasiswa
- 7 Agama : Islam
- 8 Kewarganegaraan : Indonesia
- 9 Email : [fikrinurdiansyah24@gmail.com](mailto:fikrinurdiansyah24@gmail.com)

### B. RIWAYAT PENDIDIKAN

- 1 2004 – 2010 : SDN Sukamaju 3 Depok
- 2 2010 – 2013 : MTS AL- Kautsar Depok
- 3 2013 – 2016 : SMA Sejahtera 1 Depok
- 4 2018 – Sekarang : Universitas Nasional Jakarta

Jakarta. 10 Agustus 2022



Muhammad Fikri Nurdiansyah

NPM : 183112340250527



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Segala syukur kepada Allah SWT, oleh karena anugerahnya yang melimpah dan besar sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Skripsi yang berjudul “PENGARUH PRESEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN WARUNG KOPI DOA IBU DI KOTA DEPOK” disusun sebagai salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar Strata Satu (S-1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Nasional.

Proses penyusunan Tugas Akhir ini disesuaikan dengan teori, peraturan, tinjauan pustaka, serta survei secara langsung dan penerapannya dilakukan dengan menelaah peraturan yang ditentukan serta data yang tersedia di lapangan. Tidak lupa penulis sampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Kumba Digidowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Bapak Dr. Drs. Suadi Sapta Putra, M, Si.M selaku dosen pembimbing skripsi yang sangat berperan besar dalam menyelesaikan skripsi ini karena telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan kesabarannya untuk memberikan arahan, berbagi ilmu, petunjuk, dan bimbingan secara tulus

kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sampai akhir.

6. Kepada pemilik Warung Kopi Doa Ibu (Dedi Dwi Pribadi / Mas Ded) yang telah mengizinkan saya untuk menetapkan usahanya sebagai objek penelitian saya, dan turut membantu memberikan data. Tidak lupa juga kepada seluruh responden yang turut membantu mengumpulkan data.
7. Orang Tua tercinta (Papa Endin Rahyudin dan Mama Hidayatun), serta Tante selaku support dalam Keluarga (Bi Wati dan Ma nia) telah memberi dukungan dan semangat yang luar biasa dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada teman-teman seperjuangan yang saling menguatkan dalam menyusun skripsi ini yaitu (Wahyu Fajar Ramadhan, Rachmat Hidayat, Elang Pramudya) yang selalu mendengar keluh kesah satu sama lain, berdiskusi tentang skripsi dan sharing ilmu selama perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
9. Kepada teman-teman saya (Achmad Ichwanul Huda, Rahadian Ananto, Muhammad Fillah) dan teman teman yang lain yang tidak bisa saya sebut satu persatu terima kasih telah memberi support, membantu dan memberikan masukan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dengan penuh kesadaran diri dan segala kerendahan hati, penulis menyadari Tugas Akhir ini tidak terlepas dari berbagai kekurangan dan kesalahan penulisan maupun materi yang disajikan. Maka penulis berharap akan ada tindak lanjut berupa saran dan kritik yang membangun setelah penyusunan Tugas Akhir ini agar dapat bermanfaat untuk kita semua. Aamin.

**Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.**

**Jakarta , 10 Agustus 2022**



Muhammad Fikri Nurdiansyah  
NPM. 183112340250527

## DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Teori yang Terkait dengan Variable Penelitian.....	7
1. Pengertian Pemasaran dan Konsep Pemasaran.....	7
2. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	10
3. Pengertian Presepsi Harga.....	12
4. Pengertian Kualitas Produk.....	15
5. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	19
B. Keterkaitan antar Variabel Penelitian.....	21
1. Presepsi Harga.....	21
2. Kualitas produk.....	21
3. Kualitas Pelayanan.....	22
C. Hasil Penelitian Terdahulu.....	23
D. Kerangka Analisis.....	25
Gambar 2.1 Kerangka Analisis.....	25
E. Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III.....	27
METODE PENELITIAN.....	27
A. Objek dan Variable Penelitian.....	27

1.	<u>Objek Penelitian</u>	27
2.	<u>Variable Penelitian</u>	27
B.	<u>Data Penelitian</u>	27
1.	<u>Sumber Data dan Jenis Data</u>	27
2.	<u>Populasi dan Sampel Penelitian</u>	28
3.	<u>Metode dan Alat Pengumpulan Data</u>	29
C.	<u>Definisi Operasional Variabel</u>	30
D.	<u>Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis</u>	32
	<u>Metode Analisis</u>	32
1.	<u>Uji Instrumen Penelitian</u>	33
2.	<u>Uji Asumsi Klasik</u>	34
3.	<u>Analisis Regresi Linier Berganda</u>	35
4.	<u>Pengujian Hipotesis</u>	36
BAB IV		38
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		38
A.	<u>Hasil Penelitian</u>	38
1.	<u>Deskripsi Data Penelitian</u>	38
2.	<u>Karakteristik Responden</u>	38
3.	<u>Hasil Lengkap Estimasi Penelitian</u>	43
B.	<u>Pembahasan</u>	62
1.	<u>Pengaruh Harga (X<sub>1</sub>) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)</u>	62
2.	<u>Pengaruh Kualitas Produk (X<sub>2</sub>) Terhadap Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)</u>	62
3.	<u>Pengaruh Kualitas Pelayanan (X<sub>3</sub>) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)</u>	63
BAB V		65
KESIMPULAN DAN SARAN		65
A.	<u>Kesimpulan</u>	65
B.	<u>Saran</u>	65
DAFTAR PUSTAKA		67
DAFTAR LAMPIRAN		69



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pendapatan 1 tahun warung kopi Doa Ibu.....	3
Tabel 2.1 Hasil Penelitian yang relevan/terdahulu.....	23
Tabel 3.1 .....	30
Tabel 3.2 .....	31
Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 4.1 .....	39
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.2 .....	40
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	40
Tabel 4.3 .....	42
Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran.....	42
Tabel 4.4 .....	43
Instrument Skala Likert.....	43
Tabel 4.5 .....	44
Total Rata – Rata Mean Harga (X1).....	44
Tabel 4.6 .....	45
Total Rata – Rata Mean Kualitas Produk (X2).....	45
Tabel 4.7 .....	46
Total Rata – Rata Mean Kualitas Pelayanan (X3).....	46
Tabel 4.8 .....	47
Total Rata – Rata Mean Kepuasan Pelanggan (Y).....	47
Tabel 4.9 .....	48
Hasil Uji Validitas Harga (X1).....	48
Tabel 4.10 .....	49
Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X2).....	49
Tabel 4.11 .....	50
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X3).....	50
Tabel 4.12 .....	51
Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	51
Tabel 4.13 .....	52
Hasil Uji Reliability Instrument Variabel Harga (X <sub>1</sub> ), Kualitas Produk (X <sub>2</sub> ), Kualitas Pelayanan (X <sub>3</sub> ) dan Kepuasan Pelanggan (Y).....	52
Tabel 4.14 .....	53
Output Uji Normalitas.....	53
Tabel 4.15 .....	54

Output Uji Multikolinieritas.....	54
Tabel 4.16 .....	55
Output Uji Glejser (Heteroskedastisitas) .....	55
Tabel 4.17 .....	56
<u>Output Uji Autokorelasi</u> .....	56
Tabel 4.18 .....	57
<u>Analisis Regresi Linear Berganda</u> .....	57
Tabel 4.19 .....	58
Output Uji Kelayakan Model (Uji F).....	58
<u>Tabel 4.20</u> .....	60
Output Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	60
<u>Tabel 4.21</u> .....	61
Uji t.....	61



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Analisis.....	25
Gambar 4.1 .....	39
Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Gambar 4.2 .....	41
Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	41
Gambar 4.3 .....	42
Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran .....	42

