

**PENGARUH HARGA, PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Pengunjung Cafe Cuci Mulut Depok)

Tugas Akhir



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

2022

**PENGARUH HARGA, PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Pengunjung Cafe Cuci Mulut)

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pariwisata Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis**

Universitas Nasional



AGUM SAPUTRA

183112340450017

**PROGRAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL**

JAKARTA

2022

LEMBAR PERNYATAAN

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

PENGARUH HARGA, PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN CAFÉ CUCI MULUT DEPOK

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas Akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di Perguruan Tinggi lain. Jika didalamnya terdapat kesalahan atau kekeliruan, maka sepenuhnya saya akan menjadi tanggung jawab penulis.

Depok, 12 Juli 2022



Agum Saputra

NPM: 183112340450017



LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : PENGARUH HARGA, PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN CAFE CUCI MULUT DEPOK

Nama : AGUM SAPUTRA

NPM : 183112340450017

Bidang : PARIWISATA

Menyetujui,

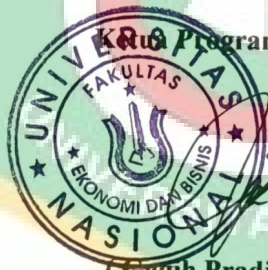
Pembimbing Skripsi



(Ardi Mularsari, S.Pd., M.Pd.)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Pariwisata



(Gagih Pradini, S.Par., MM.)

Jakarta, 12 Juli 2022

LEMBAR PENGESAHAN

**Judul Tugas Akhir : PENGARUH HARGA, PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TRHADAP KEPUASAN
PELANGGAN CAFFE CUCI MULUT DEPOK**

Nama : AGUM SAPUTRA

NPM : 173112340450017

Bidang : PARIWISATA

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

Menyetujui,

Pembimbing Tugas Akhir



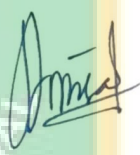
Ardi Mularsari, S.Pd., M.Pd.

Penguji 1



Gagih Pradini, S.Par., MM.

Penguji 2



Anisa Putri Kusuma, S.ST.Par., MM.

Mengetahui, Dekan



Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D

Jakarta, 12 Juli 2022

Tanggal Lulus : 30 Agustus 2022

ABSTRAK

PENGARUH HARGA, PRODUK DAN KUALITAS

PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

CAFFE CUCI MULUT DEPOK

Oleh:

Agum Saputra

NPM : 183112340450017

Skripsi, dibawah bimbingan Ardi Mularsari, S.Pd., M.Pd.

Penelitian bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh Harga, Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Caffe Cuci Mulut Depok. Pada penelitian ini metode pengumpulan data menggunakan metode survei dengan instrument penyebaran kuisioner sebanyak 100 sampel kepada 100 Pelanggan yang berkunjung ke Caffe Cuci Mulut Depok. Analisa data pada penelitian ini menggunakan bantuan SPSS teknik pengujian penelitian ini meliputi Uji Validitas, Uji Reabilitas, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Analisis Linier Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga, produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif.

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

Caffe Cuci Mulut Depok

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF PRICE, PRODUCT AND QUALITY OF SERVICE

ON CUSTOMER SATISFACTION OF DEPOK MOUTH WASHING

CAFFE

By:

Agum Saputra

NPM : 183112340450017

The Thesis, under the guidance of Ardi Mularsari, S.Pd., M.Pd.

This study aims to examine and analyze the effect of Price, Product and Service Quality on Customer Satisfaction Caffe Washing Mouth Depok. In this study, the data collection method used a survey method with the instrument of distributing questionnaires as many as 100 samples to 100 customers who visited the Caffe Washing Mouth Depok. Analysis of the data in this study using the help of SPSS. The testing techniques of this study include the Validity Test, Reliability Test, Classical Assumption Test, and Multiple Linear Analysis Test. The results showed that price, product and service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction by using quantitative research methods.

Keywords: Price, Product, Service Quality, Customer Satisfaction, Depok Mouthwash Caffe

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis ucapkan atas limpahan rahmat serta hidayah-Nya dari Allah SWT. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga, Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan” yang disusun untuk melengkapi syarat-syarat penyelesaian Program Studi Starta Satu (S1) pada Jurusan Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional. Selama penyusunan skripsi ini penulis telah banyakmendapat bantuan dari berbagai sumber baik berupa moral maupun material, karena itu dengan tanpa mengurangi rasa hormat serta syukur atas semuanya itu dalam kesempatan ini tak lama penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A., Rektor Universitas Nasional yang telah memberikan ijin dan kesempatan untuk menyelesaikan studi di Universitas Nasional
2. Bapak Kumba Digidowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang telah memberikan ijin penulisan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Bapak Ramang H. Demolingo, S.S.,M.Par. selaku Ketua Program Studi
5. Bapak Ardi Mularsari, S.Pd., M.Pd. Dosen Pembimbing yang telah sabar membimbing kami, selalu menyempatkan waktunya untuk memberikan bimbingan, banyak memberikan motivasi, semangat saat bimbingan,

petunjuk-petunjuk dan saran yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi ini.

6. Segenap Dosen Program Studi Pariwisata Universitas Nasional yang telah memberikan keilmuan serta berbagai wawasan dan pengalaman kepada penulis.
7. Keluarga, saudara dan kekasih yang sangat membantu dan memberi dukungan serta berkontribusi dalam pembuatan proposal ini.
8. Teman – teman Bimbingan, dan Tourism'18 yang memberikan dukungan, cerita, tangis, tawa selama di perkuliahan
9. Agum Saputra selaku diri sendiri yang sudah mampu berusaha mengerti dan memahami dalam setiap proses kehidupan termasuk pada pembuatan skripsi ini.
10. Semua pihak yang turut membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya, penulis mengucapkan banyak terima kasih.



DAFTAR ISI

LEMBAR PERJETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Penelitian	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Teori Yang Terkait dengan Variabel Penelitian	13
B. Keterkaitan antar Variable Penelitian	35
C. Hasil Penelitian yang Sesuai sebagai Rujukan Penelitian	37
D. Kerangka Analisi	39
E. Hipotesis	39
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Pendekatan Penelitian	41
B. Objek Penelitian.....	41
C. Rencana dan Tahapan Penelitian	42

D.	Data Penelitian	42
E.	Instrumen Penelitian	46
F.	Definisi operasional	47
G.	Metode Analisis dan Penguji Hipotesis	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		54
A.	Deskripsi Data Penelitian.....	54
1.	Karakteristik Responden.....	54
2.	Analisis Deskriptif.....	58
B.	Uji Instrumen	63
1.	Uji Validitas	63
2.	Uji Reliabilitas	66
C.	Uji Asumsi Klasik.....	68
1.	Uji Normalitas.....	68
2.	Uji Multikolinearitas.....	69
3.	Uji Heteroskedastisitas	70
4.	Uji Autokorelasi.....	71
D.	Uji Regresi Berganda.....	72
E.	Uji Hipotesis	74
F.	Pembahasan	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		80
A.	Kesimpulan	80
B.	Saran	81
DAFTAR PUSTAKA.....		83
LAMPIRAN.....		85

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penghasilan Cafffe Cuci Mulut Tahun 2016-2020.....	9
Tabel 2.1 Penelitian yang Relavan.....	37
Tabel 3.1 Rencana dan Tahapan Penelitian	42
Tabel 3.2 skor alternative jawaban angket.....	47
Tabel 3.3 Definisi Operasional	47
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Tabel 4.4 Hasil tanggapan responden terhadap Harga.....	59
Tabel 4.5 Hasil tanggapan responden terhadap Produk	60
Tabel 4.6 Hasil tanggapan responden terhadap Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel 4.7 Hasil tanggapan responden terhadap Kepuasan Pelanggan	62



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Analisis.....	39
Gambar 4.1 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Gambar 4.2 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
Gambar 4.3 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	58

