

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH LAMA KOPI DI KOTA
YOGYAKARTA**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun Oleh:

YOSUA

NPM: 19 03 24670

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2023

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA RUMAH LAMA KOPI DI KOTA YOGYAKARTA**

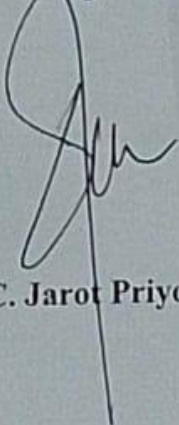
Disusun Oleh:

Yosua

NPM: 19 03 24670

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing



Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA.

Tanggal: 1 Desember 2023

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA RUMAH LAMA KOPI DI KOTA YOGYAKARTA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Yosua

NPM: 190324670

Telah dipertahankan di depan panitia penguji

Pada tanggal 1 Desember 2023

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

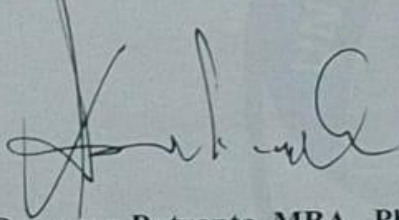
sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1)

Program Studi Manajemen

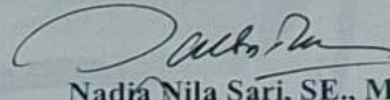
Susunan Panitia Penguji

Ketua Panitia Penguji

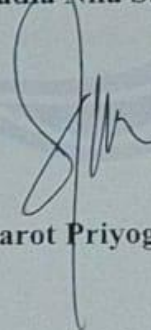
Anggota Panitia Penguji



Parnawa Putranta, MBA., Ph.D.



Nadia Nila Sari, SE., MBA.

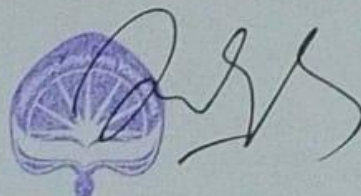


Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA.

Yogyakarta, 1 Desember 2023

Dosen Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Wenefrida Mahestu N. Krisjanti, S.E., M.Sc., Ph.D.

PERNYATAAN

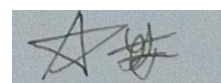
Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH LAMA KOPI DI KOTA YOGYAKARTA

Benar- Benar hasil karya yang saya buat sendiri. Mulai dari pertanyaan, ide, kutipan secara langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide yang dimiliki orang lain, telah dinyatakan secara tertulis di skripsi ini dalam daftar pustaka. Apabila terdapat plagiasi sebagian atau seluruhnya saya akan dikembalikan ke Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan bersedia untuk melepas gelar yang saya miliki.

Yogyakarta, 1 Desember 2023

Yang menyatakan



Yosua

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugrah yang diberikan serta pertolongannya dalam saya mengerjakan skripsi ini. Dengan begitu, saya sebagai peneliti berhasil menyelesaikan skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Lama Kopi di Yogyakarta” sebagai syarat yang harus saya selesaikan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S1) dari Program Studi Manajemen di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

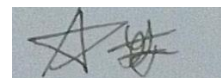
Tidak lupa juga peneliti ucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung peneliti untuk menyelesaikan skripsi yang telah selesai ini, baik dukungan secara langsung maupun tidak langsung. Peneliti yakin jika tidak ada bantuan dari pihak-pihak tersebut peneliti tidak dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan lancar. Pihak-pihak tersebut antara lain :

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberikan berkat, anugrah, rahmat, dan menyertai penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu.
2. Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA. Selaku dosen pembimbing skripsi penulis yang sangat berjasa dalam membimbing serta telah mengorbankan banyak tenaga, pikiran, waktu, dan memotivasi penulis sehingga proses penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan baik dan lancar.

3. Keluarga penulis yang telah memberikan dukungan dan semangat, serta selalu mengingatkan penulis untuk menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu dan mendoakan penulis agar dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
4. Kepada Rienyta Lola Amalia, yang sudah menemani penulis dalam mengerjakan skripsi dan selalu mengingatkan serta memotivasi penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada Teman-teman penulis yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dan membuat penelitian ini berjalan dengan lancar.
6. Kepada seluruh responden Rumah Lama Kopi yang sudah memberikan sedikit waktunya untuk mengisi kuesioner yang dibuat oleh penulis guna untuk mengumpulkan data yang digunakan dalam penelitian ini.
7. Kepada Seluruh dosen Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah mengajar penulis dan memberikan ilmu dan materi selama proses penulis berkuliah.

Penulis sadar bahwa terdapat banyak kekurangan didalam penusunan skripsi ini, oleh sebab itu penulis berharap mendapatkan kritik dan saran dari pembaca agar penyusunan dari skripsi ini dapat diaplikasikan secara maksimal. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat kedepannya.

Yogyakarta, 1 Desember 2023



Yosua

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“A good head and good heart are always a formidable combination. But when you add to the a literate tounge or pen, then you have something very special.” – Nelson Mandela

“ Anyone who stops learning is old, whether at twenty or eighty. Anyone who keeps learning stays young.” – Henry Ford

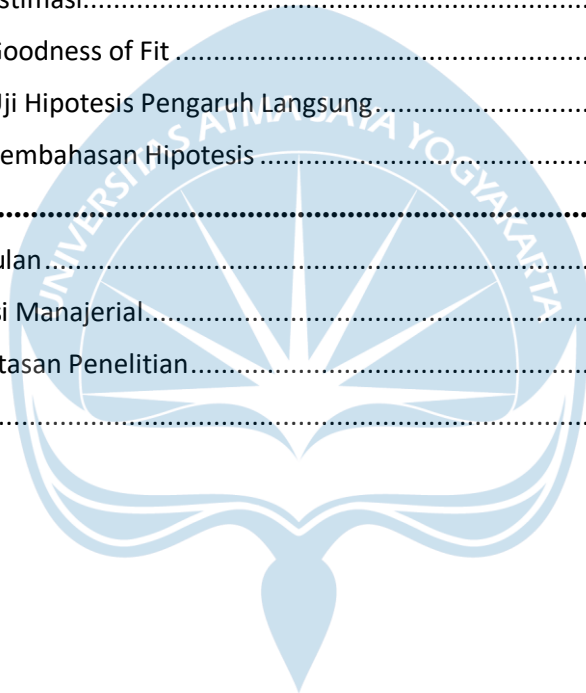
“ I am always ready to learn although I do not always like being taught.” –
Winston S. Churchill

“ I can do all this through Him who gives me strength.” – Philippians 4:13

DAFTAR ISI

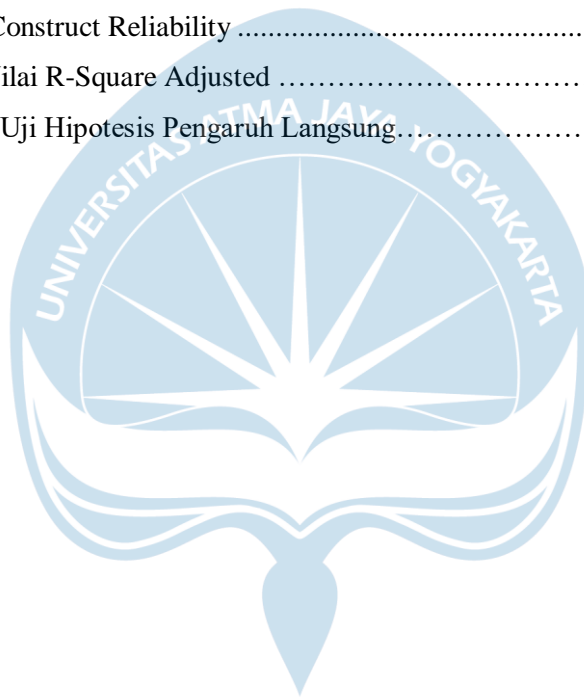
LEMBAR PENGESAHAN.....	1
BAB I.....	12
1.1 Latar Belakang	12
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Batasan Masalah.....	15
1.4 Tujuan Penelitian.....	16
1.5 Manfaat Penelitian	16
1.6 Sistematika Laporan	17
BAB II	19
2.1 Landasan Teori	19
2.1.1 Kualitas Produk.....	19
2.1.2 Harga	20
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	21
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
2.3 Pengembangan Hipotesis	26
2.3.1 Kualitas Produk.....	26
2.3.2 Harga	27
2.4 Model Kerangka Penelitian	28
BAB III.....	29
3.1 Jenis Penelitian	29
3.2 Objek Penelitian	29
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	30
3.4 Populasi dan Sampel.....	30
3.5 Metode Pengambilan Sampel	31
3.6 Teknik Pengumpulan Data	32
3.7 Instrumen Penelitian	32
3.8 Pengukuran Variabel.....	33
3.9 Metode Analisis Data.....	35
3.9.1 Analisis Statistik Deskriptif	35

3.9.2	Analisis Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS).....	35
BAB IV	39
4.1	Profil Responden	39
4.2	Analisis Statistik Deskriptif	41
4.3	Analisis SEM-PLS	42
4.3.1	Merancang Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	42
4.3.2	Merancang Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	42
4.3.3	Membuat Path Diagram	44
4.3.4	Estimasi.....	44
4.3.5	Goodness of Fit	44
4.3.6	Uji Hipotesis Pengaruh Langsung.....	49
4.3.7	Pembahasan Hipotesis	51
BAB V	52
5.1	Kesimpulan.....	52
4.4	Implikasi Manajerial.....	52
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	53
5.4	Saran	53



Daftar Tabel

Tabel 4.1 Profil Responden.....	38
Tabel 4.2 Deskriptif Data.....	40
Tabel 4.3 Rancangan Model Pengukuran	41
Tabel 4.4 Hasil Outer Loadings	44
Tabel 4.5 Hasil AVE dan Cronbach alfa	45
Tabel 4.6 Cross Loading.....	45
Tabel 4.7 Fornell-Lacker Criterion.....	46
Tabel 4.8 Construct Reliability	46
Tabel 4.9 Nilai R-Square Adjusted	498
Tabel 4.10 Uji Hipotesis Pengaruh Langsung.....	49



Daftar Gambar

Gambar 2.1	27
Gambar 4.1	43
Gambar 4.2	47



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH LAMA KOPI DI
YOGYAKARTA.**

Disusun Oleh :

Yosua

NPM : 19 03 24670

Pembimbing:

Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa pengaruh dari kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Lama Kopi di Yogyakarta. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner melalui *google form* kepada pelanggan pada Rumah Lama Kopi di Yogyakarta secara langsung. Metode analisis menggunakan analisis deskriptif dan *Structural Equation Modeling- Parial Least Square* (SEM-PLS).

Berdasarkan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan Pada Rumah Lama Kopi di Yogyakarta. Rumah Lama Kopi dapat memperhatikan kualitas produk kedepannya agar dapat terus bersaing dalam persaingan yang ketat saat ini.

Kata kunci : kualitas produk, harga, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.