

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PELANGGAN PISA KAFE
DI SURABAYA**

SKRIPSI S-1



OLEH:

**MELLISA
3103012247**

**FAKULTAS BISNIS
JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
2017**

**PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MELLISA

NRP : 3103012247

Judul : **PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN PISA KAFE DI SURABAYA**

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila karya tulis ini merupakan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya menyetujui bahwa karya tulis ini dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sesuai dengan Hak Cipta. Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 31 Januari 2017,

Yang menyatakan,



(MELLISA)

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PELANGGAN PISA KAFE
DI SURABAYA**

OLEH:
MELLISA
3103012247

Telah disetujui dan Diterima untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Hendro Susanto, SE., MM.
NIK. 311.99.0356
Tanggal: 26/01/2017



Dra. Ec. M.G Temengkol, MM.
NIK. 311.88.0140
Tanggal: 26/1/2017

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Mellisa NRP 3103012247 telah diuji pada tanggal
3 Februari 2017 dan dinyatakan lulus oleh Tim penguji.

Ketua Tim Penguji



Dra. Ec. Lydia Ari Widyarini, MM.

NIK 311.92.0183

Mengetahui:

Dekan,

Ketua Jurusan,



Dr. Ludovicus Lasdi, M.M., Ak.,CA

NIK. 321.99.0370



Elisabeth Supriharyanti, S.E. M.si

NIK. 311.99.0369

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih karunia-Nya, penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pisa Kafe Di Surabaya” dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini tidak akan berhasil apabila tidak adanya dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, SE., MM., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Bapak Hendro Susanto, SE., MM selaku dosen pembimbing I. Terima kasih banyak atas waktu yang diluangkan, kesabaran, serta masukan-masukan yang telah diberikan untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Ibu Dra. Ec. M.G Temengkol, MM. selaku dosen pembimbing II. Terima kasih banyak atas waktu yang diluangkan, kesabaran, serta masukan-masukan yang telah diberikan untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Keluarga yang selalu memberikan dukungan dan doa sehingga penulis mendapatkan termotivasi dan memiliki semangat baru untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
6. Tamara Liliana, Cornel Gonstary, Stefanus Bayu, Madeline Taurisa dan teman-teman penulis lainnya yang selalu memberikan dukungan sehingga penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya. Dengan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis, maka kritik dan saran sangat diharapkan. Selain itu, penulis juga memohon maaf apabila ada kesalahan dalam penulisan. Terima kasih.

Surabaya, ... Januari 2017

(MELLISA)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	
PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori	13
2.2.1 Kualitas produk.....	13
2.2.2 Harga.....	20
2.2.3 Kualitas Pelayanan	27
2.2.4 Kepuasan Pelanggan	32

2.2.5	Loyalitas Pelanggan	39
2.3	Hubungan antar Variabel.....	44
2.3.1	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	44
2.3.2	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	45
2.3.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	47
2.3.4	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	48
2.4	Kerangka Konseptual Penelitian.....	49
2.5	Hipotesis.....	49
BAB 3	METODE PENELITIAN	51
3.1	Jenis Penelitian	51
3.2	Identifikasi Variabel.....	51
3.3	Definisi Operasional Variabel.....	51
3.4	Jenis dan Sumber Data	54
3.5	Pengukuran Variabel.....	55
3.6	Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	55
3.7	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	56
3.8	Teknik Analisis Data	57
3.8.1	Asumsi-asumsi SEM.....	58
3.8.2	Uji Hipotesis	63
BAB 4	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	65
4.1	Karakteristik Responden	65
4.2	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	69
4.3	Uji Asumsi <i>Structural Equation Model</i> (SEM).....	73
4.3.1	Uji Normalitas Data	73

4.3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	76
4.3.3 Uji Kecocokan Model	80
4.3.4 Persamaan Struktural	80
4.3.5 Pengujian Hipotesis	83
4.4 Pembahasan	85
4.4.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Pisa Kafe Surabaya	85
4.4.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pisa Kafe Surabaya.....	86
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pisa Kafe Surabaya	87
4.4.4 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Pisa Kafe Surabaya.....	88
4.4.5 Pengaruh Kepuasan Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi.....	90
4.4.6 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi.....	90
4.4.7 Pengaruh Kepuasan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi.....	91
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN	92
5.1 Simpulan	92
5.2 Saran	92
5.2.1 Saran Praktis.....	93
5.2.2 Saran Akademis	94
DAFTAR KEPUSTAKAAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang	11
Tabel 4.1	Jenis Kelamin.....	65
Tabel 4.2	Usia Konsumen.....	66
Tabel 4.3	Domisili.....	66
Tabel 4.4	Jenis Pekerjaan.....	67
Tabel 4.5	Freluensi Kedatangan	68
Tabel 4.6	Interval Rata-Rata Skor.....	68
Tabel 4.7	Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Makanan.....	69
Tabel 4.8	Statistik Deskriptif Variabel Harga.....	70
Tabel 4.9	Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	71
Tabel 4.10	Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	72
Tabel 4.11	Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan.....	73
Tabel 4.12	Uji Normalitas Data Univariate.....	74
Tabel 4.13	Uji Normalitas Data Multivariate.....	75
Tabel 4.14	Hasil Uji Validitas.....	76
Tabel 4.15	Hasil Uji Reliabilitas.....	78
Tabel 4.16	Pengukuran Model.....	80
Tabel 4.17	Pengujian Hipotesis.....	84
Tabel 4.18	Hasil Direct Effect dan Indirect Effect.....	89

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	48
Gambar 4.1 Persamaan Struktural	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

Lampiran 2: Data Penelitian

Lampiran 3: Karakteristik Responden

Lampiran 4: Output Analisis SEM Program Lisrel

Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pisa Kafe Di Surabaya

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan serta pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Pisa Kafe di Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non-probability* dengan cara *purposive sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 160 responden. Karakteristik sampel dalam penelitian ini yaitu konsumen yang pernah makan dan minum di Pisa Kafe Manyar Kertoajo minimal 3 kali dalam 1 tahun terakhir dan berusia minimal 17 tahun (diasumsikan pada usia tersebut sudah cukup umur untuk menentukan pilihan pembelian yang dianggap nyaman dan memuaskan).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, harga memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Pisa Kafe Manyar Kertoajo Surabaya. Hasil ini diperkuat dengan hasil uji validitas, reliabilitas dan pengujian kecocokan model pada masing-masing indikator pada setiap variabel.

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

***Effect of Product Quality, Price, Service Quality on Customer Satisfaction
and Loyalty Pisa Cafe in Surabaya***

ABSTRACT

This study aims to determine the relationship and influence product quality, price, and quality of service to customer satisfaction and influence customer satisfaction to customer loyalty Pisa Cafe in Surabaya. This study using Structural Equation Model (SEM). The sampling technique in this study using a non-probability by purposive sampling. The sample used in this study were 160 respondents. Characteristics of the sample in this research that consumers have ever eaten and drank in Pisa Cafe Manyar Kertoajo least 3 times in the last 1 year and at least 17 years (assumed at that age are old enough to determine the purchase option that is considered convenient and satisfying).

The results showed that the quality of the product has a positive and significant impact on customer satisfaction, price has a positive and significant impact on customer satisfaction, service quality has a positive and significant impact on customer satisfaction and customer satisfaction has a positive and significant impact on customer loyalty Pisa Cafe Manyar Kertoajo Surabaya. These results were confirmed by the results of test validity, reliability and compatibility testing of models in each of the indicators in each variable.

Keyword: Product Quality, Price, Service Quality, Customer Satisfaction, Loyalty