

**PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA KEDAI TEMANIKOPI SINGARAJA**

SKRIPSI

Diajukan kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan

Program Sarjana Manajemen



Oleh

KETUT HARRY WAHYU PRADIPTA ARTHA

NIM 2017041199

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

2024

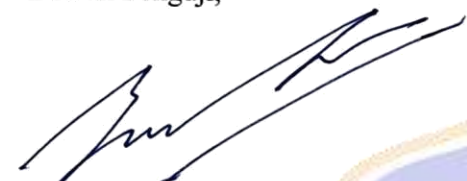
SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA MANAJEMEN**




Skripsi oleh Ketut Harry Wahyu Pradipta Artha
ini telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 5 Mei 2024

Dewan Penguji,



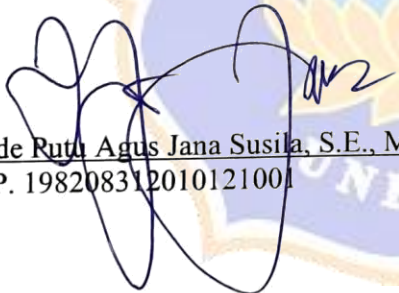
Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M.
NIP. 198602112019031005

(Ketua)



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M.
NIP. 199106072020122017

(Anggota)



Gede Ruti Agus Jana Susila, S.E., M.B.A.
NIP. 198208312010121001

(Anggota)



Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen.

Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 5 Juni 2024

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M.
NIP. 199106072020122017

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si.
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "**Pengaruh Persepsi Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kedai Temanikopi Singaraja**" beserta isi di dalamnya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang diberikan kepada saya apabila ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini dan atau ada klaim terhadap keaslian karya ini.

Singaraja, 1 Maret 2024

Yang membuat pernyataan



Ketut Harry Wahyu Pradipta Artha

NIM 2017041199



PRAKARTA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kedai Temanikopi Singaraja”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana pendidikan pada Universitas Pendidikan Ganesha

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si, Ak., CA., CPA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen.
5. Ni Nyoman Yulianthini , S.E., M.M. selaku Pembimbing Akademik.
6. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. selaku Pembimbing I yang senantiasa membimbing penulis selama menempuh perkuliahan di Jurusan Manajemen dan memberikan bimbingan, arahan, saran, masukan dan motivasi yang bermanfaat selama proses penyelesaian skripsi ini

7. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M. selaku Pembimbing II yang dengan segala penuh tanggung jawab dan ketulusan hati telah membimbing dan mengarahkan penulis sampai terselesaikannya skripsi ini
8. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang telah membimbing dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
9. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta semua staf yang telah membantu penulis dalam proses penginputan nilai, memberikan informasi yang berkaitan tentang nilai perkuliahan, serta membantu memberikan data jumlah mahasiswa Fakultas Ekonomi.
10. Pelanggan Kedai Temanikopi Singaraja yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
11. Kepada kedua orang tua tercinta Ni Luh Putu Aryani Wahyuni (Alm.) dan Nyoman Adnyana serta saudara-saudaraku dan keluarga besar yang tiada hentinya selalu memberikan semangat dan dorongan moral dalam menyelesaikan skripsi ini
12. Kepada pasangan yang sudah selalu menemani dalam setiap proses dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini, serta kepada sahabat penulis yang selalu siap mendengarkan dan memberi dukungan kepada penulis.
13. Teman-teman manajemen angkatan 2020 yang turut berpartisipasi dalam hal memberikan informasi, memberikan dukungan dan motivasi, memberikan arahan yang benar selama proses pembuatan skripsi ini.
14. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu penyusunan skripsi ini

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 1 Maret 2024

Penulis



DAFTAR ISI

PRAKATA	i
ABSTRAK	iv
Daftar Isi.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
Daftar Lampiran.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORI.....	9
2.1 <i>Process Under Low And High Ambiguity</i>	9
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	10
2.3 Persepsi Harga	11
2.4 Kualitas Produk	13
2.5 Penelitian Terdahulu Yang Relevan	14
2.6 Hubungan Antar Variabel	18
2.7 Kerangka Berpikir	19
2.8 Hipotesis Penelitian	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	22
3.2 Rancangan Penelitian.....	22

3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	22
3.4	Metode Pengumpulan Data	24
3.5	Metode dan Teknik Analisis Data.....	31
3.6	Uji Hipotesis	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		37
4.1	Deskripsi Data.....	37
4.2	Pengujian Asumsi	41
4.3	Pengujian Hipotesis	46
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	51
4.5	Implikasi	58
BAB V PENUTUP		59
5.1	Penutup	59
5.2	Simpulan.....	60
5.3	Saran	61
DAFTAR RUJUKAN		62
LAMPIRAN.....		64



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laporan Triwulan Jumlah Penjualan Bisnis Kopi Yang Ada Di Singaraja Tahun 2023	3
Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Terikat	26
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel Terikat	26
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Terikat	27
Tabel 3.4 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Bebas... ..	29
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas	30
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas	31
Tabel 4.1 Deskripsi Data Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.2 Deskripsi Data Berdasarkan Usia	38
Tabel 4.3 Deskripsi Data Berdasarkan Pendidikan akhir	39
Tabel 4.4 Deskripsi Data Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 4.5 Deskripsi Data Berdasarkan Pendapatan	41
Tabel 4.6 Uji Normalitas dengan Uji Kolmogorov-smirnov... ..	43
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinieritas	44
Tabel 4.8 Uji Glesjer.....	45
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi	48
Tabel 4.11 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	49
Tabel 4.12 Hasil Uji Simultan	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka berpikir pengaruh persepsi harga dan kualitas produk terhadap kepuasa pelanggan.....	20
Gambar 4.1	Hasil Pengujian Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot.....	42
Gambar 4.2	Grafik Scatterplots	45



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 01 kuesioner penelitian	64
Lampiran 02 gambaran umum responden	69
Lampiran 03 tabulasi data	70
Lampiran 04 frekuensi jawaban kuesioner	80
Lampiran 05 hasil output perhitungan SPSS for windows versi 26 uji validitas dan reliabilitas	85
Lampiran 06 hasil output perhitungan SPSS for windows versi 26 uji asumsi klasik	89
Lampiran 07 hasil output perhitungan SPSS for windows versi 26 analisis regresi berganda	91
Lampiran 08 dokumentasi	92

