

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA KAFE WONGLIMO *COFFEE & EATERY***

(Studi pada CV. WONGLIMO LIMASAN)

SKRIPSI



Nama : RIDHO DAMARA BAKRI

Nim : 43121010265

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

Jakarta

2025

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA KAFE WONGLIMO *COFFEE & EATERY***

(Studi pada CV. WONGLIMO LIMASAN)

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



Nama : RIDHO DAMARA BAKRI

Nim : 43121010265

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

Jakarta

2025

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ridho Damara Bakri

NIM : 43121010265

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri, apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenakan sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplak).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 25 Juli 2025



Ridho Damara Bakri

43121010265

	BIRO PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA	
---	--	---

No.Dokumen	1-1-3.4.11.00	Distribusi					
Tgl. Efektif	25 September 2024						

SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

Nama : RIDHO DAMARA BAKRI
NIM : 43121010265
Fakultas / Program Studi : FEB / Manajemen
Jenis : Skripsi
Judul Tugas Akhir : PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KAFE WONGLIMO COFFEE & EATERY (Studi pada CV. WONGLIMO LIMASAN)
Hasil Pengecekan Turnitin : 22%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **22%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk mengajukan sidang tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 06 August 2025

Kepala Biro Perpustakaan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk pendaftaran sidang Skripsi.

2025/Agustus/06/0000000319/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ridho Damara Bakri
NIM : 43121010265
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KAFE WONGLIMO COFFEE & EATERY (Studi pada CV. WONGLIMO LIMASAN)
Tanggal Sidang : 18 Juli 2025

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Shinta Rahmani, S.E., M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA-08255262



Scan QR or [click here](#) to
Verification

ABSTRAK

Level kepuasan pelanggan setelah membandingkan produk atau jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan disebut kepuasan pelanggan. Harapan ini muncul dari pengalaman pertama mereka membeli barang atau jasa. Komentar dari kenalan dan teman, serta janji dan informasi dari pemasar dan pesaingnya. Pemasar yang ingin bersaing harus mempertimbangkan keinginan dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh persepsi harga, kualitas produk, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Kafe Wonglimo *Coffee & Eatery*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Sampel yang dipergunakan sebanyak 195 responden pada Kafe Wonglimo *Coffee & Eatery* dengan menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji outer model (*Convergent Validity, Discriminat Validity, Average Variance Extracted, Composite Reability*), Uji hipotesis inner model (*Nilai R square, Goodness of Fit Model, F square, Boostraping*). Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Model* (SEM) dengan alat analisis Smart PLS 4.0.

Kata Kunci : Persepsi Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Kafe Wonglimo *Coffee & Eatery*



ABTRACT

The level of customer satisfaction after comparing the product or service received with what is expected is called customer satisfaction. These expectations arise from their first experience of buying goods or services. Comments from acquaintances and friends, as well as promises and information from marketers and their competitors. Marketers who want to compete must consider customer desires and satisfaction. This study aims to test and analyze the effect of price perceptions, product quality, service quality on customer satisfaction at Wonglimo Coffee & Eatery Cafe. The research method used in this research is quantitative method. The sample used was 195 respondents at Wonglimo Coffee & Eatery Cafe using data collection techniques using a questionnaire. The data analysis techniques used in this study include outer model tests (Convergent Validity, Discriminat Validity, Average Variance Extracted, Composite Reability), Inner model hypothesis testing (R square value, Goodness of Fit Model, F square, Boostraping). The data analysis tool used in this research is the Structural Equation Model (SEM) with the Smart PLS 4.0 analysis tool.

Keywords: Price Perception, Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction, Wonglimo Coffee & Eatery Café



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KAFE WONGLIMO *COFFEE & EATERY*”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Peneliti menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Dr. Shinta Rahmani, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, memberikan ilmu, memberikan saran, serta waktu luang selama bimbingan.

Selama proses penelitian dan penyusunan skripsi ini, peneliti banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, baik dari segi bimbingan, saran, nasehat, maupun semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini peneliti mengucapkan Alhamdulillah atas nikmat Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan telah mencurahkan anugerah-Nya dan dengan segala rendah hati peneliti ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.

2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Bapak Dudi Permana, Ph.D, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Wahyu, selaku *Owner* Kafe Wonglimo *Coffe & Eatery* (CV. Wonglimo Limasan) yang mengizinkan penulis melakukan penelitian ini.
5. Kepada keluarga yang selalu memberikan dukungan semangat dan do'a kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Dan seluruh pihak yang sudah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Peneliti menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, peneliti mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 2025

Ridho Damara Bakri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
<i>ABTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian	15
D. Kontribusi Penelitian	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	16
A. Kajian Pustaka	16
1. Manajemen Pemasaran	16
2. Perilaku Konsumen	17
3. Kepuasan Pelanggan	18
4. Persepsi Harga	22
5. Kualitas Produk	25
6. Kualitas Pelayanan	29
B. Penelitian Terdahulu	33
C. Pengembangan Hipotesis	45
1. Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	45
2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	46
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	46

BAB III METODE PENELITIAN	48
A. Waktu dan Tempat Penelitian	48
B. Desain Penelitian	48
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	49
1. Definisi Variabel	49
2. Operasional Variabel	50
3. Harga bersifat fleksibel	52
D. Skala Pengukuran Variabel	54
E. Populasi dan Sampel Penelitian	55
1. Populasi	55
2. Sampel	56
F. Metode Pengumpulan Data	57
1. Cara Mengumpulkan Data	57
2. Teknik Pengumpulan Data	57
G. Metode Analisis Data	57
1. Uji Statistik Deskriptif	58
2. Uji Model Pengukuran atau Outer Model	58
3. Uji Model Struktural atau <i>Inner Model</i>	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	62
A. Gambaran Umum Kafe Wonglimo <i>Coffee & Eatery</i> .	62
B. Statistik Deskriptif	62
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	63
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Domisili	64
4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	64
5. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan	65
6. Deskripsi Responden Berdasarkan <i>Partner</i> Berkunjung	66
C. Deskripsi Variabel	67
1. Deskripsi Variabel Persepsi Harga	67
2. Deskripsi Variabel Kualitas Produk	68
3. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	69

4. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	72
D. Metode Analisis Data	74
1. Uji Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i>	75
2. Uji Model Struktural atau <i>Inner Model</i>	84
D. Pembahasan Hasil Penelitian	87
1. Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	87
2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	88
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	89
BAB V PENUTUP	91
A. Kesimpulan	91
B. Saran	92
1. Saran untuk Kafe Wonglimo <i>Coffee & Eatery</i>	92
2. Saran untuk penelitian selanjutnya	94
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	99



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Pernyataan Hasil Pra Survey	27
2.1	Penelitian Terdahulu	49
3.1	Operasional Variabel	67
3.2	Skala Pengukuran Variabel	71
4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	79
4.2	Responden Berdasarkan Usia	79
4.3	Responden Berdasarkan Domisili	80
4.4	Responden Berdasarkan Pekerjaan	81
4.5	Responden Berdasarkan Pendapatan	81
4.6	Responden Berdasarkan Partner Berkunjung	82
4.7	Deskripsi Variabel Harga	83
4.8	Deskripsi Variabel Kualitas Produk	84
4.9	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	86
4.10	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	88
4.11	Hasil Pengujian Convergent Validity	92
4.12	Hasil Modifikasi Uji Convergent Validity	94
4.13	Hasil Pengujian Discriminant Validity (Cross Loading)	96
4.14	Hasil Pengujian AVE	98
4.15	Hasil Pengujian Composite Reliability	99
4.16	Hasil Pengujian Cronbach's Alpha	99
4.17	Nilai R-Square Variabel Endogen	100
4.18	Hasil Uji F-Square	101
4.19	Hasil Pengujian Hipotesis	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Kafe Wonglimo Coffee & Eatery	17
1.2	Logo CV. Wonglimo Limasan	20
1.3	Grafik Omset Penjualan Wonglimo	21
1.4	Pra-Survei Kepuasan Pelanggan	22
2.1	Kerangka Pemikiran	63
4.1	Hasil Uji Convergent Validity	92
4.2	Hasil Modifikasi Uji Convergent Validity	94



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	KUISIONER	115
2	HASIL KUISIONER	120
3	HASIL DESKRIPTIF RESPONDEN	134
4	HASIL ANALISIS PLS	139

