

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PRODUK
TISANE SEDUH BEKASI**

Skripsi diajukan untuk melengkapi
Persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

Siska Hermansyah

41183402210010



Strata 1

Program Studi Manajemen

PRODI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ISLAM 45 BEKASI

2025

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PRODUK
TISANE SEDUH BEKASI**

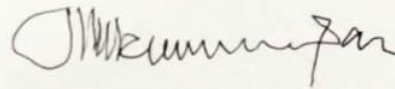
Tanggal: 17 September 2025

Oleh

Siska Hermansyah

NPM: 41183402210010

Disetujui,
Pembimbing



Dr. Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M.

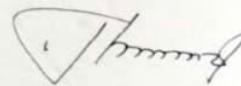
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PRODUK
TISANE SEDUH BEKASI**

Tanggal: 24 September 2025

Oleh

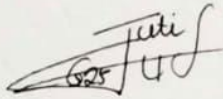
Siska Hermansyah

NPM: 41183402210010

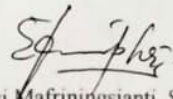
Diuji oleh,

Penguji I

Penguji II



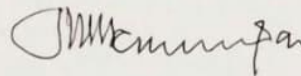
Tuti Sulastri, Dra., M.M.



Evi Mafriningsianti, S.E., M.M.

Mengetahui,

Pembimbing



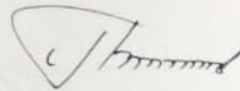
Dr. Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M.



Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siska Hermansyah

NIK : 41183402210010

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan
Skripsi/Penelitian Kualitas Produk Terhadap *Customer Satisfaction* Pada Produk Tisane Bekasi

Menyatakan dengan sesungguhnya Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi mana pun, kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan sudah tertera pada daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari Skripsi ini terbukti merupakan duplikasi atau plagiarism ataupun terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya akan bersedia menerima sanksi akademik dan / atau sanksi yang berlaku.

Lembar Pernyataan ini saya buat sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa adanya paksaan dari pihak mana pun.

Bekasi, 18 Juli 2025

Yang Menyatakan,



Siska Hermansyah

ABSTRAK

Siska Hermansyah (41183402210010)

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk terhadap *Customer Satisfaction* pada Produk Seduh Bekasi

xvi + 141 halaman + 30 tabel + 3 gambar + 19 lampiran

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kualitas Produk, dan *Customer Satisfaction*

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk terhadap *customer satisfaction* pada produk Tisane Seduh di Bekasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 97 responden yang merupakan konsumen Tisane Seduh dengan frekuensi pembelian minimal dua kali. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS (*Statistical Program for Social Science*) versi 27.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial maupun simultan, kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*. Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa sebesar 59,8% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sedangkan sisanya sebesar 40,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Penelitian ini memberikan implikasi bahwa peningkatan kualitas produk, penyesuaian harga yang kompetitif, dan pelayanan yang optimal dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada produk Tisane Seduh Bekasi.

Daftar Pustaka : 43 (2013-2024)

ABSTRACT

Siska Hermansyah (41183402210010)

The Effect of Service Quality, Price and Product Quality on Customer Satisfaction of Tisane Seduh Product in Bekasi

xvi + 141 pages + 30 tables + 3 figures + 19 attachments

Keywords: service quality, price, product quality, and customer satisfaction

The purpose of this study was to determine the effect of service quality, price, and product quality on customer satisfaction for Tisane Seduh products in Bekasi. The method used in this research is a quantitative method with a survey approach. The data used is primary data collected through distributing questionnaires to 97 respondents who are Tisane Seduh consumers with a minimum purchase frequency of two times. The sampling technique used purposive sampling. Data analysis was carried out using multiple linear regression with the help of the SPSS (Statistical Program for Social Science) version 27 program.

The results of this study indicate that partially or simultaneously, service quality, price, and product quality have a positive and significant effect on customer satisfaction. The coefficient of determination shows that 59,8% variation in customer satisfaction can be explained by these three variables, while the remaining 40,2% is influenced by other factors not examined in this study. This study implies that improving product quality, adjusting competitive prices, and optimal service can increase customer satisfaction with Tisane Seduh Bekasi products.

Bibliography: 43 (2013-2024)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt., atas limpahan rahmat, hidayah, dan pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk terhadap *Customer Satisfaction* pada Produk Tisane Bekasi.” Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S-1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam "45" Bekasi. Dalam proses penyusunannya, penulis mendapat banyak dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar memberikan arahan, motivasi, dan masukan selama penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.
3. Ibu Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.
4. Kepada Ibu Tuti Sulastri, Dra. M.M. dan Ibu Evi Mafriningsianti, S.E., M.M. selaku dosen penguji 1 dan 2 yang telah memberikan kritik dan saran.
5. Seluruh dosen dan Tata Usaha Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi yang telah memberikan ilmu dan kemudahan selama masa perkuliahan.

6. Kedua orang tua tercinta, yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dan semangat yang tidak pernah putus.
7. Teman seperjuangan, khususnya Rizka Humairoh dan Fitri Liani Pramudhita yang selalu memberikan dukungan dan motivasi selama masa perkuliahan ini.
8. Kak Nurul Chairunnisa yang telah banyak membantu memberikan informasi perkuliahan, arahan, serta dukungan penuh ketika penulis menghadapi kendala, hingga turut menyemangati dalam proses penyusunan skripsi ini.
9. Terima kasih untuk Hessa yang selalu hadir sebagai penyemangat dan support sistem, membuat proses skripsi terasa lebih ringan walaupun tantangannya banyak.
10. Rekan-rekan MSIB Batch 6 di The New You Institute yaitu Nazhifa, Farhan, Melia, Nabila, Chika, Searsa, dan Alif, yang telah menjadi teman belajar dan berbagi pengalaman selama masa magang.
11. Serta semua pihak yang telah membantu dan memberikan semangat serta doa kepada penulis, yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Bekasi, 8 Juli 2025

Penulis

Siska Hermansyah

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIANs.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR DAN GRAFIK	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN	1
1.2 Rumusan Masalah.....	17
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	17
1.3.1 Tujuan	17
1.3.2 Manfaat	17
1.4 Ruang Lingkup dan Pembatasan Masalah	18
1.5 Sistematika pelaporan	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	20
2.1 Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	20
2.1.1 Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan.....	21

2.1.2	Indikator Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>).....	21
2.2	Kualitas Pelayanan	22
2.2.1	Faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan.....	23
2.2.2	Indikator Kualitas Pelayanan.....	24
2.3	Harga	24
2.3.1	Faktor-faktor yang Memengaruhi Penetapan Harga.....	25
2.3.2	Indikator Harga.....	26
2.4	Kualitas Produk.....	27
2.4.1	Manfaat Kualitas Produk.....	28
2.4.2	Indikator Kualitas Produk	29
2.5	Kerangka Pemikiran dan Hipotesis Penelitian	29
2.5.2	Kerangka Penelitian.....	34
2.6	Hipotesis Penelitian	35
2.6.1	Hipotesis 1: Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	35
2.6.2	Hipotesis 2: Pengaruh Harga terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	36
2.6.3	Hipotesis 3: Pengaruh Kualitas Produk terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	36
BAB III METODE PENELITIAN		38
3.1	Desain Penelitian.....	38
3.1.1	Metode Penelitian yang Digunakan	38
3.1.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	38
3.1.3	Metode Penentuan Populasi dan Sampel	39
3.2	Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.2.1	Jenis Sumber Data	41

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.3 Deskripsi Variabel Penelitian	43
3.3.1 Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	43
3.3.2 Variabel Kualitas Pelayanan.....	44
3.3.3 Variabel Harga.....	44
3.3.4 Variabel Kualitas Produk	45
3.4 Instrumen Penelitian.....	46
3.5 Analisis Deskriptif.....	46
3.6 Uji Kualitas Data.....	47
3.6.1 Uji Validitas.....	47
3.7 Uji Asumsi Klasik	49
3.7.1 Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov Test)	49
3.7.2 Uji Heteroskedastisitas.....	49
3.8 Uji Hipotesis	51
3.8.1 Uji F (Anova).....	51
3.8.2 Uji t (Parsial)	52
3.8.3 Uji Regresi Linear Berganda	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	54
4.1.1 Sejarah Singkat Produk Tisane Seduh	54
4.1.2 Visi dan Misi Produk Tisane Seduh.....	55
4.2 Deskripsi Subjek Penelitian	56
4.3 Profil Responden	56

4.4 Deskripsi Hasil Uji Kualitas Data.....	57
4.5 Deskripsi Analisis Data.....	62
4.6 Hasil Uji Statistik Deskriptif	69
4. 7 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	71
4.8 Hasil Uji Hipotesis.....	75
4.9 Pembahasan	80
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	84
5.1 Simpulan	84
5.2 Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	91

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Proyeksi Nilai Pasar Suplemen Herbal Indonesia Tahun 2023-2030	3
Tabel 1. 2 Indikator Respons dan Popularitas Konsumen Tisane Seduh di Shopee	4
Tabel 1. 3 Online Review mengenai Customer Satisfaction	6
Tabel 1. 4 Hasil Pra-Survei Customer Satisfaction	8
Tabel 1. 5 Hasil Pra-Survei Kualitas Pelayanan	10
Tabel 1. 6 Perbandingan Daftar Harga Industri Minuman	11
Tabel 1. 7 Hasil Pra-Survei Harga.....	13
Tabel 1. 8 Hasil Pra-Survei Kualitas Produk	15
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3. 1 Tabel Skala Likert	46
Tabel 3. 2 Interpretasi Nilai Korelasi.....	53
Tabel 4. 1 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4. 2 Data Usia Responden	57
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1).....	58
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Harga (X2)	59
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X3).....	59
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Customer Satisfaction (Y)	60
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	61
Tabel 4. 8 Skor Jawaban Responden tentang Kualitas Pelayanan (X1)	62
Tabel 4. 9 Skor Jawaban Responden tentang Harga (X2)	64
Tabel 4. 10 Skor Jawaban Responden tentang Kualitas Produk (X3).....	66
Tabel 4. 11 Skor Jawaban Responden tentang Customer Satisfaction (Y).....	68
Tabel 4. 12 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	70
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas.....	72
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	73

Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinieritas.....	74
Tabel 4. 16 Hasil Pengolahan Uji F.....	75
Tabel 4. 17 Hasil Uji T	76
Tabel 4. 18 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	77
Tabel 4. 19 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	79

DAFTAR GAMBAR DAN GRAFIK

Gambar 1. 1 <i>Indonesia Herbal Supplements Market, 2023-2030</i>	2
Gambar 1.3 Bukti Produk Tisane Seduh Mengenai Kualitas Produk	15
Grafik 4. 1 Grafik Normal Probability Plot.....	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	91
Lampiran 2 Pra-survei	96
Lampiran 3 Hasil Jawaban Variabel.....	100
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	113
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	120
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik	121
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis.....	123
Lampiran 8 Tabel Nilai r.....	124
Lampiran 9 Tabel Nilai Distribusi F.....	127
Lampiran 10 Tabel Nilai Distribusi T	130
Lampiran 11 Surat Keputusan Pembimbing	133
Lampiran 12 Kartu Seminar Proposal	134
Lampiran 13 Online Review Produk Tisane di Shopee.....	136
Lampiran 14 Gambar Diagram Indonesia Herbal Supplements Market 2023-2030.....	137
Lampiran 15 Toko Seduh Tea & Tisane di Shopee	137
Lampiran 16 Kartu Bimbingan Skripsi.....	138
Lampiran 17 Turnitin.....	139
Lampiran 18 Surat Izin Penelitian	140
Lampiran 19 Daftar Riwayat Hidup	141

Lampiran 17 Turnitin

Skripsi Siska Hermansyah-1			
ORIGINALITY REPORT			
30%	28%	20%	17%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	jurnal.unismabekasi.ac.id Internet Source	3%	
2	repository.unismabekasi.ac.id Internet Source	2%	
3	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	1%	
4	repository.iainpurwokerto.ac.id Internet Source	1%	
5	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	1%	
6	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	1%	
7	repository.umsu.ac.id Internet Source	1%	
8	repository.uinsaizu.ac.id Internet Source	1%	
9	eprints.unpak.ac.id Internet Source	1%	