

**ANALISIS PENGARUH PENGALAMAN KONSUMEN,
KUALITAS LAYANAN, DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI KEDAI KOPI FRANCO TANJUNGPINANG**

**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



**GABRIEL RENALDI HUTAURUK
190461201107**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS MARITIM
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
KOTA TANJUNGPINANG
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Gabriel Renaldi Hutaauruk
Nim : 190461201107
Jurusan : Manajemen Bisnis
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Pengalaman Konsumen, Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kedai Kopi Franco Tanjungpinang.

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dosen penguji dan telah direvisi sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Abdul Jalal, S.E., M.Si
NIP. 198508222019031012


Ezky Tivasiningsih, S.E., M.Si
NIP. 199202052022032010

Panitia Penguji,

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Kiki Wulandari, S.E., M.M</u> NIP. 199201212019032018	Ketua Penguji		12/8 26
<u>Indra Firdiyansyah, S.E., M.Si</u> NIP. 198902122022031006	Penguji I		12/8 26
<u>Agriend. S. Putra, S.M., M.E</u> NIP. 198906092022031005	Penguji II		12/8 26
<u>Abdul Jalal, S.E., M.Si</u> NIP. 198508222019031012	Penguji III		12/8 26
<u>Ezky Tiyasiningsih, S.E., M.Si</u> NIP. 199202052022032010	Penguji IV		12/8 26

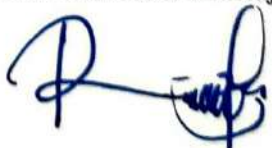
Tanggal Lulus: 03 Agustus 2026

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Maritim

Ketua Jurusan Manajemen Bisnis


Dr. Myrna Sofia, S.E., M.Si
NIP. 198207032015042001


Risdy Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si
NIP. 199012132018032001

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Gabriel Renaldi Hutaaruk
NIM : 190461201107
Program Studi : Manajemen Bisnis
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Pengalaman Konsumen, Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kedai Kopi Franco Tanjungpinang.

Disetujui untuk digunakan dalam mengajukan Sidang Skripsi.

Tanjungpinang, 30 Juli 2026

Menyetujui

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Abdul Jalal, S.E., M.Si
NIP. 198508222019031012


Ezky Tiya Siningsih, S.E., M.Si
NIP. 199202052022032010

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim
Universitas Maritim Raja Ali Haji


Ezky Tiya Siningsih, S.E., M.Si
NIP. 199202052022032010

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, 13 Agustus 2026



Gabriel Renaldi Hutaauruk
NIM. 190461201107

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Kuasai diri dengan bijak, bertindak dengan akal budi”

PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini saya persembahkan kepada Bapak Bosur Hutaeruk dan Ibu Renita Siahaan tercinta yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan, dan semangat tanpa henti dalam setiap langkah saya. Terima kasih kepada diri saya sendiri yang telah bertahan, berusaha, dan melewati setiap proses hingga akhirnya mampu menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga pencapaian ini menjadi awal untuk terus melangkah dan meraih cita-cita.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yesus Kristus atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Pengalaman Konsumen, Kualitas Layanan, dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kedai Kopi Franco Tanjungpinang.” Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penyelesaiannya tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, doa, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Keluarga tercinta, Bapak Bosur Hutaeruk dan Ibu Renita Siahaan selaku orang tua penulis, Renol Alfonsus Hutaeruk dan Rifka Ceristina Naulia Br. Hutaeruk selaku Abang dan Adik penulis serta kepada saudara dan keluarga besar yang selalu mendoakan kelancaran kepada penulis, memberikan dorongan semangat, serta dukungan baik secara materi maupun moril hingga terselesaikannya tugas akhir ini
2. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji.
3. Ibu Dr. Myrna Sofia, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan,

arahan, motivasi, serta ilmu yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi.

4. Ibu Risdy Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen serta Ibu Ezky Tiyasiningsih, S.E., M.Si. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.
5. Bapak Abdul Jalal, S.E., M.Si. dan ibu Ezky Tiyasiningsih, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan, masukan, bimbingan, serta motivasi yang berkelanjutan, sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik dan terarah.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim yang telah menyampaikan ilmu pengetahuan, wawasan, serta keterampilan yang bermanfaat bagi penulis selama masa perkuliahan.
7. Rumah besar Gerakan Mahasiswa Nasional Indonesia (GMNI) Cabang Tanjungpinang – Bintang Tempat dimana penulis di tempah hingga menjadi pribadi yang sekarang ini.
8. Seluruh Senior yang tidak bisa di sebutkan satu-persatu, Selalu mendoakan kelancaran kepada penulis, memberikan dorongan semangat, serta dukungan baik secara materi maupun moril hingga terselesaikannya tugas akhir ini.
9. Bang Heri Purba dan Kakak Ruth Elisabet Viola Harahap Yang Selalu mendoakan kelancaran kepada penulis, memberikan dorongan semangat, serta dukungan baik secara materi maupun moril hingga terselesaikannya tugas akhir ini.

10. Keluarga besar Franco yang selalu mendoakan kelancaran kepada penulis, memberikan dorongan semangat, serta dukungan baik secara materi maupun moril hingga terselesaikannya tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran demi penyempurnaan karya ilmiah ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menjadi referensi bagi pembaca dan peneliti selanjutnya.

Tanjungpinang, 06 Agustus 2026



Gabriel Renaldi Hutaaruk

DAFTAR ISI

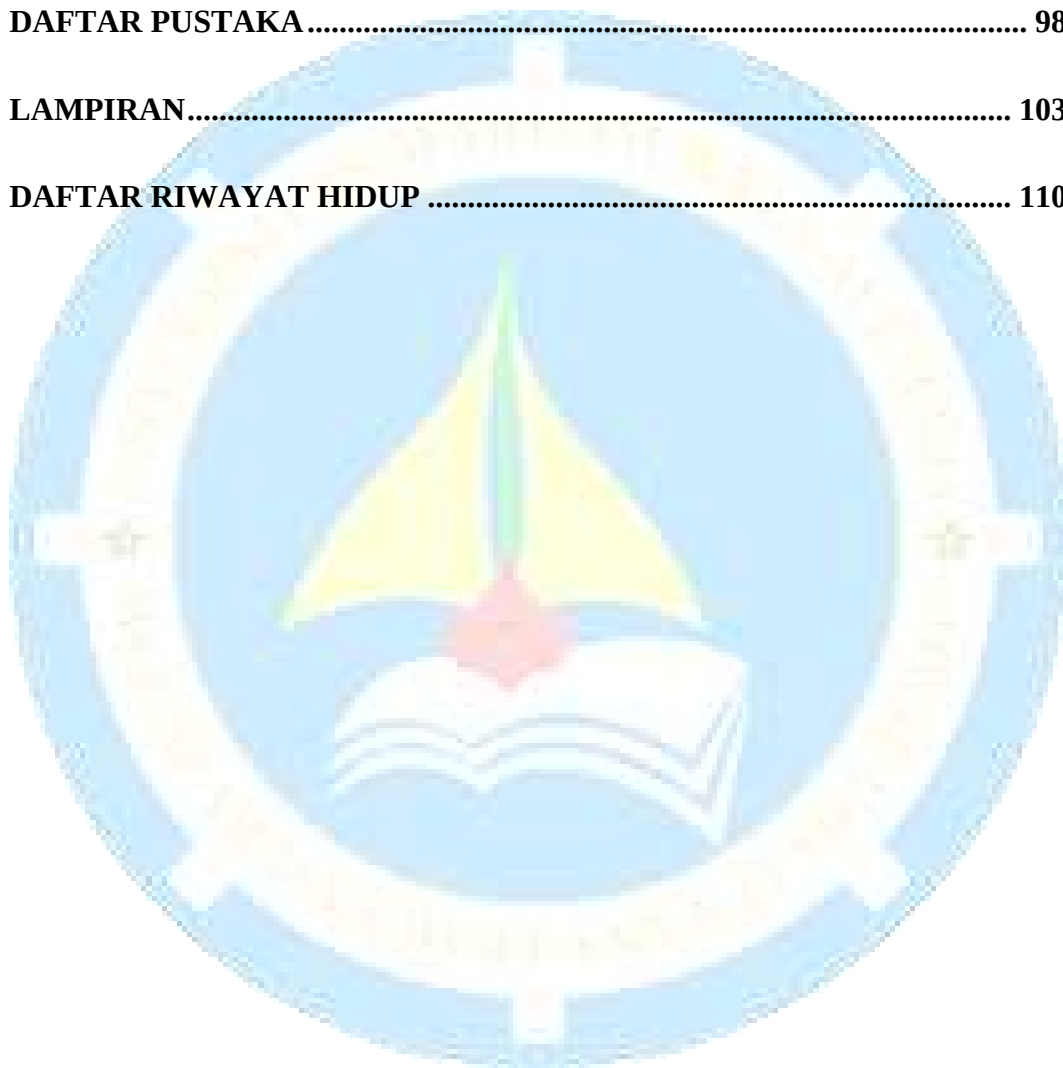
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Perumusan Masalah.....	10
1.4 Pembatasan Masalah.....	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	11

1.7 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Kajian Pustaka	15
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	15
2.1.2 Pengalaman Konsumen	18
2.1.3 Kualitas Layanan	21
2.1.4 Persepsi Harga	23
2.2 Penelitian Terdahulu.....	26
2.3 Kerangka Pemikiran	32
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	34
2.4.1 Pengaruh Pengalaman Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kedai Kopi Franco Tanjungpinang.	34
2.4.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kedai Kopi Franco Tanjungpinang.	35
2.4.3 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kedai Kopi Franco Tanjungpinang.....	36
2.4.4 Pengalaman Konsumen, Kualitas Layanan, dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kedai Kopi Franco Tanjungpinang.	36
2.5 Hipotesis	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	39
3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian.....	39

3.2 Metode Penelitian	39
3.3 Operasionalisasi Variabel Penelitian	39
3.3.1 Variabel Independen	40
3.3.2 Varibel Dependen	40
3.4 Metode Penentuan Populasi atau Sampel	43
3.4.1 Populasi	43
3.4.2 Sampel	43
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	44
3.4.4 Sumber Data	45
3.4.5 Teknik Pengumpulan Data	46
3.5 Metode Analisis	47
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif	47
3.6 Uji Kualitas Data	47
3.6.1 Uji Validitas	47
3.6.2 Uji Reliabilitas	48
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	48
3.6.4 Uji Hipotesis	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	53
4.2. Deskripsi Karakteristik Responden	53
4.2.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
4.2.2. Profil Responden Berdasarkan Usia	54

4.3. Deskripsi Jawaban Responden	56
4.3.1. Analisis Deskriptif	56
4.4 Analisis Data	68
4.4.1 Hasil Uji Validitas	68
4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	73
4.4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	74
4.4.4 Analisis Regresi Berganda.....	81
4.4.5 Koefisien Determinasi (R ²).....	84
4.5 Pengujian Hipotesis	85
4.5.1 Secara Parsial (Uji t)	85
4.5.2 Secara Simultan (Uji F)	87
4.6 Pembahasan	89
4.6.1 Pengaruh Pengalaman Konsumen terhadap Kepuasan Pelanggan di Kedai Kopi Franco Tanjungpinang.	89
4.6.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Kedai Kopi Franco Tanjungpinang.	90
4.6.3 Pengaruh Persepsi Harga (X ₃) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Kedai Kopi Franco Tanjungpinang.	91
4.6.4 Pengaruh Pengalaman Konsumen, Kualitas Layanan, dan Persepsi Harga secara Simultan terhadap Kepuasan Pelanggan di Kedai Kopi Franco Tanjungpinang.....	92
BAB V PENUTUP	94

5.1 Kesimpulan.....	94
5.2 Saran	95
5.2.1 Bagi Manajemen Kedai kopi Franco	96
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	97
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN.....	103
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	110



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	40
Tabel 3. 2 Skala Likert	46
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	54
Tabel 4. 2 Rentang Usia Responden	55
Tabel 4. 3 Persentase Indikator Variabel Pengalaman Konsumen	56
Tabel 4. 4 Persentase Indikator Variabel Kualitas Layanan (X2).....	59
Tabel 4. 5 Persentase Indikator Variabel Persepsi Harga	63
Tabel 4. 6 Persentase Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan.....	66
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	68
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Harga (X2)	69
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (X3).....	71
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y).....	72
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas	74
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas (One-Sample Kolmogorov-Smirnov).....	75
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	79
Tabel 4. 14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	82
Tabel 4. 15 Hasil Koefisien Determinasi	84
Tabel 4. 16 Hasil Uji T Parsial.....	85
Tabel 4. 17 Hasil Pengujian Hipotesis Secara Stimulan	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas Dengan Histogram	76
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas.....	77
Gambar 4. 3 Grafik Scatterplot Uji Heteroskedastisitas	80



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	103
Lampiran 2 Kuesioner.....	104
Lampiran 3 Dokumentasi.....	109

