

# SKRIPSI

## PENGARUH PERSEPSI HARGA, LOKASI, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN *KANGEN* *JOGJA CAFÉ SURABAYA*



Oleh :

MOCH. HAFIDH FAHRIZAL  
NBI : 1211900168

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2023

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, LOKASI, KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN *KANGEN*  
*JOGJA CAFE SURABAYA***



Oleh :

**Moch.Hafidh Fahrizal**

**NBI : 1211900168**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2023**



**PENGARUH PERSEPSI HARGA, LOKASI, KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN KANGEN JOGJA  
CAFE SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna**

**Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen**

**Fakultas Ekonomi Dan Bisnis**

**Oleh :**

**Moch.Hafidh Fahrizal**

**NBI : 1211900168**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2023**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Lengkap : Moch. Hafidh Fahrizal  
NBI : 1211900168  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Harga, Lokasi, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan *Kangen Jogja Cafe* Surabaya

Surabaya, 06 Juli 2023

Mengetahui / Menyetujui

Pembimbing,



Dr. Ida Bagus Campena, MM.



## LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan Sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal 06 Juli 2023.

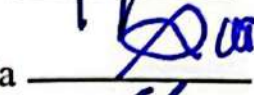
Tim Penguji:

1. Dr. Ida Bagus Campena, MM
2. Dra. Ec. Ratnaningsih SY, MM
3. Tan Evan Tandijono, SE., S.Pd.K., M.PSDM., CHCM

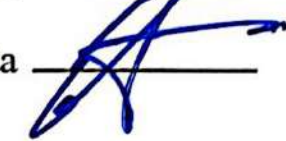
-Ketua



-Anggota



-Anggota



Mengesahkan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Dekan

Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si, Ak, CA.

NPP : 20220.93.0319

## SURAT PERNYATAAN ANTIPLAGIAT

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Nama Lengkap : Moch. Hafidh Fahrizal (L)
2. NBI : 1211900168
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Manajemen
5. NIK : 3578181904010003
6. Alamat Rumah : Lidah Wetan 01/03 Surabaya

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, LOKASI, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN *KANGEN JOGJA CAFE* SURABAYA**

Adalah benar-benar hasil tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis maupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jikadikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil Plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Untag Surabaya.

Surabaya, 06 Juli 2023

Penulis,



(MOCH. HAFIDH FAHRIZAL)





UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA  
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)  
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Moch.Hafidh Fahrizal

NIM : 1211900168

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Jenis Karya : ~~Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan~~

Penelitian/Makalah

Demi perkembangan ilmu pengetahuan saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Hak bebas Royalti Non eksklusif (*nonexclusive Royalty-Free Right*), atas karya saya yang berjudul :

**“PENGARUH PERSEPSI HARGA, LOKASI, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN KANGEN JOGJA CAFE SURABAYA”**

Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*), Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalih media dan memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal :

Surabaya, 06 Juli 2023



(MOCH. HAFIDH FAHRIZAL)



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan karunia, dan nikmat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "pengaruh gaya kepemimpinan transformasional, etos kerja dan *burnout* terhadap kinerja karyawan bagian operasional pada PT. Pelindo multi terminal surabaya". Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Dalam penelitian ini penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan, dukungan, bimbingan dari berbagai pihak skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik. Oleh sebab itu, dalam kesempatan ini penulis secara khusus menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Ida Bagus Campena, MM selaku dosen pembimbing yang bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dalam memberikan bimbingan, perhatian, kritik dan saran yang sangat berharga dengan penuh kesabaran dan kesungguhan hati sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik
2. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI., selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945.
3. Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama menempuh proses perkuliahan pada pendidikan Program Sarjana Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945.
4. Dra. Ec. Ulfi Pristiana, M.Si., selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan juga selaku dosen wali saya selama perkuliahan Program Sarjana. Terima kasih karena telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian. Terima kasih juga karena telah membantu memperlancar proses perkuliahan saya.
5. Dosen penguji Drs. Ec. Ratnaningsih SY, MM dan Tan Evan Tandijono, SE., S.Pd.K., M.PSDM., CHCM serta Seluruh dosen dan staf Sekretariat Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang banyak membantu kelancaran proses perkuliahan peneliti.



Seluruh Staff dan Karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah banyak mendukung dan membantu peneliti dari awal perkuliahan hingga ujian skripsi ini

Budi selaku Owner *Kangen Jogja Cafe* Surabaya, atas kesempatan dan bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama melakukan penelitian ini.

Pegawai *Kangen Jogja Cafe* Surabaya, Terima kasih atas kerjasamanya untuk melakukan penelitian skripsi saya.

Orang tua saya tercinta Ayah Moch. Zainul Abidin dan ibu Indah Yati Terima kasih atas semua pengorbanan, kesabara, doa, dan semangat yang terus mengalir tanpa henti dari awal perkuliahan hingga akhirnya skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.

Citra Amalia Selaku pasangan saya, Terima kasih sudah memberikan dukungan, bantuan, doa sehingga semua dipermudah dan skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.

Teman-teman dari awal kuliah Fiona Febrian Megarani, Reni Wahyuneng Tia, Alin Adilia Novita Sari, Mamluk Atus Sa'adah, Dian Safitri, Albi Alricsyah, Moh. Iqbal Reyhan, Candra Alief Firmansyah, dan Wahyu Adam Apriliyanto yang telah menemani, membantu, dan memberikan semangat sehingga peneliti dapat menjalani proses perkuliahan dari awal hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Teman-teman kampung Bima, Hafid W, Khusnul, Khoir, Ainur, Putra, Rizal terima kasih banyak sudah membantu penelitian saya hingga awal sampai selesai

Teman-teman mahasiswa Prodi Mahasiswa kelas angkatan 2019.

Teman seperjuangan dari awal mulai menjadi mahasiswa baru sampai menjadi mahasiswa akhir yang saling memberikan support satu sama lain.

Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan, semangat dan doa kepada penulis sehingga skripsi dapat terselesaikan dengan baik.

Dengan segala kelebihan serta keterbatasan yang ada, peneliti menyadari bahwa masih banyak keterbatasan dalam skripsi ini dan peneliti terbuka menerima saran dan kritik untuk perbaikan. Motto hidup peneliti adalah "kita bangkit menjadi lebih kuat walaupun terasa sakit." Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti dan para pembaca. Terima kasih

Surabaya, 06 juli 2023

Penulis,



(Moch. Hafidh Fahrizal)



## RINGKASAN

### PENGARUH PERSEPSI HARGA, LOKASI, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN *KANGEN JOGJA CAFE SURABAYA*

Perkembangan bisnis saat ini berkembang sangat pesat, salah satunya adalah bisnis di bidang kuliner. Tingginya permintaan masyarakat terhadap produk makanan dan minuman juga menyebabkan munculnya usaha di bidang kuliner seperti restoran atau *cafe*. Hal ini tentunya juga terkait dengan perilaku masyarakat yang lebih suka melakukan aktivitas diluar rumah, hal ini juga mendorong usaha *cafe* saat ini bermunculan sangat pesat. Pelaku bisnis *cafe* harus berfikir kreatif dan inovatif untuk menarik para konsumen dan menciptakan loyalitas pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi harga, lokasi, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada *Kangen Jogja Cafe Surabaya*. Populasi penelitian ini adalah konsumen *Kangen Jogja Cafe Surabaya* yang telah melakukan pembelian minimal dua kali, dengan jumlah sampel sebanyak 110 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik analisis data menggunakan SmartPLS 3.2.9.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan variabel persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dapat dilihat dari nilai koefisien (0,640) dengan T-statistic (14,398 > 1,96) dan P-value (0,000 < 0,05). Persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai koefisien (0,178) dengan T-statistic (2,107 > 1,96) dan P-value (0,042 < 0,05). Lokasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien (0,251) dengan T-statistic (1,357 > 1,96) dan P-value (0,018 < 0,05). Lokasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai koefisien (0,188) dengan T-statistic (1,950 > 1,96) dan P-value (0,049 < 0,05). Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien (0,610) dengan T-statistic (1,439 > 1,96) dan P-value (0,000 < 0,05). Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai koefisien (0,219) dengan T-statistic (5,852 > 1,96) dan P-value (0,013 < 0,05). Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai koefisien (0,403) dengan T-statistic (6,674 > 1,96) dan P-value (0,000 < 0,05).

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan *Kangen Jogja Cafe Surabaya*. Persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas pelanggan *Kangen Jogja Cafe Surabaya*. Lokasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan pelanggan *Kangen Jogja Cafe Surabaya*. Lokasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Loyalitas pelanggan *Kangen Jogja Cafe Surabaya*. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan pelanggan *Kangen Jogja Cafe Surabaya*. Kualitas

**pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas pelanggan *Kangen jogja Cafè* Surabaya. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas pelanggan *Kangen Jogja Cafè* Surabaya.**



## SUMMARY

*Business development is currently growing very rapidly, one of which is the business in the culinary field. The high public demand for food and beverage products has also led to the emergence of businesses in the culinary field such as restaurants or cafes. This is of course also related to the behavior of people who prefer to do activities outside the home, this also encourages cafe businesses to emerge very rapidly. Cafe business people must think creatively and innovatively to attract consumers and create customer loyalty.*

*This study aims to determine the effect of perceived price, location, service quality on customer satisfaction and customer loyalty at Kangen Jogja Café Surabaya. The population of this research is consumers of Kangen Jogja Café Surabaya who have made purchases at least twice, with a total sample of 110 people. Data collection techniques using questionnaires and data analysis techniques using SmartPLS 3.2.9*

*Based on the research results obtained, it shows that the price perception variable has a positive and significant effect on customer satisfaction. It can be seen from the coefficient value (0.640) with T-statistic ( $13.672 > 1.96$ ) and P-value ( $0.000 < 0.05$ ). Price perception has a positive and significant effect on customer loyalty with a coefficient value (0.178) with a T-statistic ( $2.043 > 1.96$ ) and a P-value ( $0.042 < 0.05$ ). Location has a positive and significant effect on customer satisfaction with a coefficient value (0.251) with a T-statistic ( $2.497 > 1.96$ ) and a P-value ( $0.018 < 0.05$ ). Location has a positive and significant effect on customer loyalty with a coefficient value (0.188) with a T-statistic ( $1.975 > 1.96$ ) and a P-value ( $0.049 < 0.05$ ). Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction with a coefficient value (0.610) with a T-statistic ( $6.096 > 1.96$ ) and a P-value ( $0.000 < 0.05$ ). Service quality has a positive and significant effect on customer loyalty with a coefficient value (0.219) with a T-statistic ( $2.487 > 1.96$ ) and a P-value ( $0.013 < 0.05$ ). Customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty with a coefficient value (0.403) with a T-statistic ( $6.520 > 1.96$ ) and a P-value ( $0.000 < 0.05$ ).*

*The conclusion of this study shows that price perceptions have a positive and significant effect on customer satisfaction at Kangen Jogja Café Jl.Lidah Wetan Surabaya. Price perception has a positive and significant effect on customer loyalty at Kangen Jogja Café Jl.Lidah Wetan Surabaya. Location has a positive and significant effect on customer satisfaction of Kangen Jogja Café Jl. Lidah Wetan Surabaya. Location has a positive and significant effect on customer loyalty of Kangen Jogja Café Jl. Lidah Wetan Surabaya. Surabaya. Service quality has a positive and significant effect on customer loyalty at Kangen Jogja Café Surabaya. Customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty at Kangen Jogja Café Surabaya.*



## ABSTRAK

# PENGARUH PERSEPSI HARGA,LOKASI,DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA KANGEN JOGJA CAFÉ SURABAYA

By

Moch. Hafidh Fahrizal

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel persepsi harga, lokasi terhadap kualitas pelayanan melalui kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada *Kangen Jogja Café* Jl.Lidah Wetan Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah pelanggan *Kangen Jogja Café* Jl.Lidah Wetan Surabaya yang telah melakukan pembelian minimal dua kali, dengan jumlah sampel sebanyak 110 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik analisis data menggunakan SmartPLS 3.2.9

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci** : Persepsi harga,Lokasi,Kualitas pelayanan,Kepuasan pelanggan,Loyalitas pelanggan



## **ABSTRACT**

### **PENGARUH PERSEPSI HARGA, LOKASI, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN KANGEN JOGJA CAFÉ SURABAYA**

*By*

*Moch.Hafidh Fahrizal*

*This study aims to determine whether there is an influence between the price perception variables, location on service quality through customer satisfaction and customer loyalty at Kangen Jogja Café Jl.Lidah Wetan Surabaya. This type of research used is quantitative research. The population of this research is customers of Kangen Jogja Café Jl.Lidah Wetan Surabaya who have made purchases at least twice, with a total sample of 110 people. Data collection techniques using questionnaires and data analysis techniques using SmartPLS 3.2.9.*

*The results showed that price perception had a positive and significant effect on customer satisfaction and customer loyalty, location had a positive and significant effect on customer satisfaction and customer loyalty, service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction and customer loyalty, and customer satisfaction had a positive and significant effect on customer loyalty.*

*Keywords :Perceived price, Location, Service Quality, Customer Satisfaction,  
Customer Loyalty*

## DAFTAR ISI

<b>COVER LUAR .....</b>	<b>i</b>
<b>COVER DALAM .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>x</b>
<b>SUMMARY.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang Masalah.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>5</b>
<b>1.3 Tujuan penelitian .....</b>	<b>5</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>6</b>
<b>1.4.1 Secara teoritis.....</b>	<b>6</b>
<b>1.4.2 Secara praktis .....</b>	<b>6</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1 Landasan Teori.....</b>	<b>7</b>
<b>2.1.1 Manajemen Pemasaran.....</b>	<b>7</b>
<b>2.1.2 Bauran Pemasaran .....</b>	<b>9</b>
<b>2.1.3 Perilaku Konsumen .....</b>	<b>9</b>
<b>2.1.4 Persepsi Harga.....</b>	<b>10</b>
<b>2.1.5 Lokasi .....</b>	<b>12</b>
<b>2.1.6 Kualitas Pelayanan.....</b>	<b>14</b>
<b>2.1.7 Kepuasan Pelanggan .....</b>	<b>16</b>
<b>2.1.8 Loyalitas Pelanggan.....</b>	<b>16</b>



2.2	Penelitian Terdahulu.....	18
2.3	Hubungan Antara Variabel.....	21
2.3.1	Hubungan Variabel Persepsi Harga Dengan Kepuasan Pelanggan.....	21
2.3.2	Hubungan Variabel Persepsi Harga Dengan Loyalitas Pelanggan.....	21
2.3.3	Hubungan Variabel Lokasi Dengan Kepuasan Pelanggan.....	21
2.3.4	Hubungan Variabel Lokasi Dengan Loyalitas Pelanggan .....	22
2.3.5	Hubungan Variabel Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan .	22
2.3.6	Hubungan Variabel Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan...	23
2.3.7	Hubungan Variabel Kepuasan Pelanggan Dengan Loyalitas Pelanggan	23
2.4	Kerangka Konseptual.....	24
2.5	Hipotesis .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>27</b>
3.1	Desain Penelitian.....	27
3.2	Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	27
3.2.1	Lokasi.....	27
3.2.2	Waktu Penelitian .....	27
3.3.2	Sumber Data .....	27
3.4	Populasi Dan Sampel.....	28
3.4.1	Populasi penelitian.....	28
3.4.2	Sampel penelitian.....	28
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.6	Definisi Variabel Dan Definisi Operasional .....	29
3.6.1	Definisi Variabel .....	29
3.6.2	Definisi Operasiomal .....	30
3.7	Proses pengolahan data.....	32
3.8	Metode Analisis Data.....	33
3.9	Teknik Pengujian Hipotesis dan Analisis Data.....	33
3.9.1	Partial Least Square (PLS).....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>35</b>
4.1	Gambaran Umum <i>Cafe</i> Kangen Jogja Lidah Wetan.....	35
4.1.1	Visi dan Misi Perusahaan .....	35
4.1.1	Visi .....	35

4.1.2 Misi .....	35
<b>4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....</b>	<b>36</b>
4.2.1 Deskripsi Responden Penelitian .....	36
4.2.2 Berdasarkan Usia Responden .....	36
4.2.3 Berdasarkan Pekerjaan Responden .....	36
4.2.4 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
<b>4.3 Analisis Data .....</b>	<b>37</b>
4.3.1 Pengujian Model Pengukuran (Outer Model) .....	37
4.3.1.1 Uji Validitas Konstruk.....	37
4.3.1.2 Uji Reliabilitas .....	41
4.3.2 Pengujian Model Struktural (Inner Model).....	42
<b>4.4 Pengujian Hipotesis.....</b>	<b>43</b>
<b>4.5 Pembahasan .....</b>	<b>46</b>
4.5.1 Pengaruh Presepsi Harga terhadap Kepuasan pelanggan.....	46
4.5.2 Pengaruh Presepsi Harga terhadap Loyalitas pelanggan.....	46
4.5.3 Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan pelanggan .....	46
4.5.4 Pengaruh Lokasi terhadap Loyalitas pelanggan .....	46
4.5.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan .....	47
4.5.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas pelanggan.....	47
4.5.7 Pengaruh Loyalitas Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	47
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>48</b>
5.1 Kesimpulan .....	48
5.2 Saran.....	48
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>49</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>53</b>
<b>TABEL KUISIONER .....</b>	<b>55</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia .....	36
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	36
Tabel 4.6 Nilai cross loading .....	40
Tabel 4.7 Nilai Cronbach's alpha dan Composite reliability .....	42
Tabel 4.8 R-Square .....	42
Tabel 4.9 Path Coefficients .....	44

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kartu Bimbingan.....	53
Lampiran 2. Kuisisioner Penelitian.....	54
Lampiran 3. Kuisisioner Melalui Google Form Untuk Ditujukan Ke Responden.....	60
Lampiran 4. Hasil Kuisisioner .....	61
Lampiran 5. Outer Loading .....	66
Lampiran 6. R Square.....	68
Lampiran 7. Konstruk Rehabilitas Dan Validitas.....	69
Lampiran 8. Validitas Diskriminan .....	69
Lampiran 9. Path Coefficients .....	72
Lampiran 10. Dokumentasi .....	73