

SKRIPSI

PENGARUH LOKASI, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI OUTLET TEA BREAK TUNJUNGAN PLAZA



Oleh :

ALISSA QOTRUM NADA
NBI : 1212000313

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

2024

SKRIPSI

**PENGARUH LOKASI, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI OUTLET TEA BREAK
TUNJUNGAN PLAZA**



Di Ajukan Oleh :

Alissa Ootrun Nada

1212000313

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

2024

**PENGARUH LOKASI, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI OUTLET TEA BREAK
TUNJUNGAN PLAZA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan guna mendapatkan Gelar
Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas
Ekonomi dan Bisnis**

Di Ajukan Oleh :

Alissa Ootrun Nada

1212000313

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2024**

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Nama Lengkap : Alissa Qotrun Nada
NIM : 1212000313
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Lokasi, Persepsi Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Outlet Tea Break Tunjungan Plaza

Surabaya, 22 Desember 2023

Mengetahui /Menyetujui

Pembimbing



Dr. Ir. Hotman Panjaitan, MT.MM

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

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 11 Januari 2024.

TIM PENGUJI:

1. Dr. A. Halid, MM

- Ketua.....

2. Dr. Ir. Hotman Panjaitan, MT.MM

- Anggota.....

3. Drg. Paramita S,MM

- 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 ANTI PLAGIAT

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama Lengkap (KTP) : Alissa Qotrun Nada
2. NBI : 1212000313
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Manajemen
5. NIK : 3525104806020003
6. Alamat Rumah (KTP) : Dusun Banyutami Rt 05 Rw 02
Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik

Dengan ini menyatakan Skripsi yang berjudul:

“Pengaruh Lokasi, Persepsi Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Outlet Tea Break Tunjungan Plaza.” Adalah benar-benar hasil rancangan, 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, jika dikemudian 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 Fadkultas Ekonomi Dan Bisnis Untag Surabaya.

Surabaya, 11 Januari 2024


Alissa Qotrun Nada



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

Nama : Alissa Qotrun Nada
NBI : 1212000313
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : ~~Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Praktek*~~

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul : **“Pengaruh Lokasi, Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Outlet Tea Break Tunjungan Plaza”**

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

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945

Pada tanggal :



*Coret yang tidak perlu

(Alissa Qotrun Nada)

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “PENGARUH LOKASI, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI OUTLET TEA BREAK TUNJUNGAN PLAZA” dengan baik.

Peneliti menyadari bahwa optimasi penelitian ini memiliki berbagai hambatan dan kekurangan. Peneliti berharap adanya koreksi dan saran yang konstruktif dari semua pihak agar lebih sempurna. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang terkait dan para peneliti selanjutnya yang akan melakukan pengembangan lebih lanjut.

1. Dr. Ir. Hotman Panjaitan, MM selaku Dosen pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan, dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini. Terimakasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses
2. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, M., CMA., CPA. 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 Surabaya. Para dosen pengajar Program Sarjana-1 Ilmu Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah membagi pengetahuan akademik dan dukungan selama peneliti menempuh studi.
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 Manajemen di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
4. Dr. Ulfi Pristiana, M.Si. Selaku Kepala Program Studi Manajemen, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melaksanakan penelitian. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
5. Kedua orang tua saya, bapak Nur Ali dan Ibu Siti Khabiba, yang mendukung, mendorong, memotivasi, dan memanjatkan doa dengan tulus dan ikhlas untuk penulis. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan saya.

6. Kepada kakak-kakak saya Muhammad Miftakhul Fahmi dan Nanda Kholidatur Rahmi yang selalu memberikan dukungan dan memberikan bantuan dalam proses berjalannya skripsi ini sehingga sampai selesai.
7. Wira selaku partner saya, Terimakasih sudah berkontribusi banyak dalam perjalanan hidup penulis baik tenaga maupun waktu.
8. Untuk teman-teman saya Eva, Maya, Naja, Ima, Firda, yang telah memberikan dukungan, motivasi, saran dan bantuan sehingga skripsi saya terselesaikan.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang dengan tulus memberikan berbagai bantuan serta doa, untuk keberhasilan penyusunan skripsi ini.
10. Terakhir, terima kasih untuk diri saya sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan sebaik mungkin, terima kasih sudah bertahan.

Dengan segala kelebihan dan kekurangan yang ada, saya menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini dan saya terbuka menerima saran dan kritik untuk perbaikan.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.
Terima Kasih.

Surabaya, 22 Desember 2023



Alissa Qotrun Nada

RINGKASAN
PENGARUH LOKASI, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI OUTLET TEA BREAK
TUNJUNGAN PLAZA.

Penelitian ini berjudul pengaruh lokasi, persepsi harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di outlet tea break tunjungan plaza dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lokasi, persepsi harga, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan baik secara parsial dan simultan. Populasi yang digunakan adalah konsumen yang pernah melakukan pembelian terhadap produk tea break yang berlokasi di Surabaya. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara online dengan menggunakan google form pada responden (konsumen tea break Surabaya).

Hasil penelitian hipotesis penelitian menunjukkan analisis uji t (parsial) lokasi terhadap kepuasan pelanggan menghasilkan nilai koefisien negative sebesar 0,34 dengan nilai sig sebesar 0,078. Persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan menghasilkan nilai koefisien positif sebesar 0,052 dengan nilai sig (0,040) > sig toleransi (0,05). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menghasilkan nilai koefisien positif sebesar 1,102 dengan nilai sig sebesar 0,000. Hasil uji f (simultan) didapatkan sebesar 4858,750, dengan tingkat signifikan 0,000 yang mana nilainya lebih kecil dibandingkan nilai α (*level a significance*) yaitu sebesar 0,05. Sehingga dapat dinyatakan bahwa lokasi, persepsi harga, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada tea break Surabaya.

SUMMARY
**THE INFLUENCE OF LOCATION, PRICE PERCEPTION, AND SERVICE
QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT TEA BREAK TUNJUNGAN
PLAZA OUTLET.**

This research is entitled the influence of location, price perception and service quality on customer satisfaction at the Tunjungan Plaza Tea Break outlet with the aim of knowing and analyzing the influence of location, price perception and service quality on customer satisfaction both partially and simultaneously. The population used is consumers who have purchased tea break products located in Surabaya. The data collection technique used in this research was carried out by distributing questionnaires online using a Google form to respondents (Surabaya tea break consumers).

The results of the research hypothesis research show that the t test analysis (partial) of location on customer satisfaction produces a negative coefficient value of 0.34 with a sig value of 0.078. Price perception on customer satisfaction produces a positive coefficient value of 0.052 with a sig value (0.040) > sig tolerance (0.05). Service quality on customer satisfaction produces a positive coefficient value of 1.102 with a sig value of 0.000. The result of the f test (simultaneous) was 4858.750, with a significance level of 0.000, which is smaller than the α value (level a significance) , which is 0.05. So it can be stated that location, price perception, and service quality together have a significant effect on customer satisfaction at Surabaya tea breaks.

ABSTRAK
PENGARUH LOKASI, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI OUTLET TEA BREAK
TUNJUNGAN PLAZA

Oleh:

Alissa Qotrun Nada

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh lokasi, persepsi harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di outlet tea break tunjungan plaza. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan purposive sampling dengan sampel sebanyak 102 responden yang pernah membeli produk Tea Break di Tunjungan Plaza. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda, uji t dan uji f.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, persepsi harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di outlet tea break tunjungan plaza.

Kata Kunci: Lokasi, Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT
**THE INFLUENCE OF LOCATION, PRICE PERCEPTION, AND SERVICE
QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT TEA BREAK TUNJUNGAN
PLAZA OUTLET.**

By:

Alissa Qotrun Nada

This research aims to analyze the influence of location, price perception, and service quality on customer satisfaction at the Tunjungan Plaza Tea Break outlet. The type of data used in this research is quantitative data. The sampling technique used was purposive sampling with a sample of 102 respondents who had purchased Tea Break products at Tunjungan Plaza. The data analysis used is multiple regression analysis, t test and f test.

The results of this research show that location has no significant effect on customer satisfaction, price perception has a significant effect on customer satisfaction, and service quality has a significant effect on customer satisfaction at the Tunjungan Plaza Tea Break outlet.

Keywords: Location, Price Perception, Service Quality, Customer Satisfaction.

DAFTAR ISI

COVER LUAR.....	i
COVER DALAM	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR	vii
RINGKASAN	ix
<i>SUMMARY</i>	x
ABSTRAK	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Pemasaran	7
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	7
2.1.3 Bauran Pemasaran	8
2.1.4 Perilaku Konsumen	9

2.1.5 Lokasi.....	12
2.1.6 Persepsi Harga.....	14
2.1.7 Kualitas Pelayanan	17
2.1.8 Kepuasan Pelanggan.....	20
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	26
2.3.1 Hubungan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	26
2.3.2 Hubungan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	26
2.3.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	26
2.4 Kerangka Konseptual	27
2.5 Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Desain Penelitian.....	29
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	29
3.3 Jenis Data dan Sumber Data	30
3.3.1 Jenis Data	30
3.3.2 Sumber Data.....	30
3.4 Populasi dan Sempel	30
3.4.1 Populasi.....	30
3.4.2 Sampel.....	31
3.4.3 Teknik Sampling	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data	32
3.6 Definisi Variabel Dan Operasional.....	33
3.6.1. Definisi Variabel	33
3.6.2 Definisi Operasional Variabel	33
3.7 Proses Pengolahan Data	35
3.8 Metode Analisis Data dan Analisis Data.....	35
3.8.1 Metode Analisis Data	35
3.8.2 Analisis Regresi Linear Berganda	36

3.8.3 Uji Kualitas Data.....	36
3.8.3.1 Uji Validitas	36
3.8.3.2 Uji Reliabilitas	37
3.8.4 Uji Asumsi Klasik	37
3.9 Teknik Pengujian Hipotesis.....	38
3.9.1 Uji Signifikan Simultan (uji F).....	38
3.9.2 Uji Signifikan parsial (uji t).....	38
3.9.3 Uji R2 (koefisien determinasi)	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	41
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian	41
4.2.1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	42
4.2.2. Deskripsi Variabel Penelitian	42
4.3. Uji Instrumen	48
4.3.1. Uji Validitas	48
4.3.2. Uji Realibilitas.....	50
4.4. Analisis Data	51
4.4.1. Uji Asumsi Klasik	51
4.4.2. Analisis Regresi Linear Berganda.....	53
4.5. Pengujian Hipotesis.....	54
4.5.1. Uji Korelasi Parsial	54
4.5.2. Uji Signifikasi Simultan (F).....	55
4.5.3. Uji Signifikasi Parsial (Uji T).....	55
4.5.4. Analisis Koefisien Determinasi (R Square)	57
4.6. Pembahasan Hasil Temuan.....	57
4.6.1. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan pelanggan.....	57
4.6.2. Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan pelanggan.....	58
4.6.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan.....	58
4.6.4. Pengaruh Lokasi, Persepsi Harga, dan Kualitas Pelayanan Secara	

Simultan Terhadap Kepuasan pelanggan	59
4.7. Implikasi Penelitian.....	59
4.7.1. Lokasi.....	59
4.7.2. Persepsi Harga.....	59
4.7.3. Kualitas Pelayanan	59
4.8. Keterbatasan Penelitian	60
BAB V PENUTUP	61
5.1. Simpulan	61
5.2. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	27
Gambar 4. 1 Logo Tea Break Surabaya.....	41

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3. 1 Skala Likert	32
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	42
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi	43
Tabel 4. 3 Rata-Rata Jawaban Responden Untuk Variabel Lokasi (X1).....	44
Tabel 4. 4 Rata-Rata Jawaban Responden Untuk Variabel Persepsi Harga (X2)	45
Tabel 4. 5 Rata-Rata Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	46
Tabel 4. 6 Rata-Rata Jawaban Responden Untuk Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	47
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas	49
Tabel 4. 8 Hasil Uji Realibilitas	50
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas.....	51
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikoloniritas.....	52
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	52
Tabel 4. 12 Hasil Uji Regresi Berganda	53
Tabel 4. 13 Hasil Korelasi Parsial	54
Tabel 4. 14 Hasil Uji F.....	55
Tabel 4. 15 Hasil Uji T.....	56
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square).....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran. 1 Kuesioner Penelitian	67
Lampiran. 2 Tabulasi Dan Jawaban Responden	72
Lampiran. 3 Tabel Hasil Uji Spss.....	84
Lampiran. 4 Kartu Bimbingan Skripsi.....	96
Lampiran. 5 Hasil Uji Plagiasi	97