

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus Pada Konsumen Rolag Kopi Karah Surabaya)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Bisnis**



Disusun Oleh:

NINDI AYU TAMARA SARI

1121600018

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2020

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus Pada Konsumen Rolag Kopi Karah Surabaya)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Skripsi Mencapai Gelar Sarjana
Strata-I
Program Studi Administrasi Bisnis**



NINDI AYU TAMARA SARI

1121600018

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2020

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Nindi Ayu Tamara Sari

NPM : 1121600018

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Rolag Kopi Karah Surabaya)

Surabaya, 10 Juli 2020

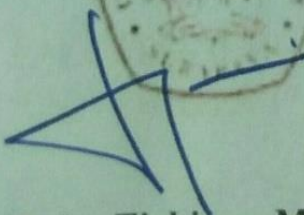
Mengetahui,

Disetujui oleh,

Dekan

Dosen Pembimbing

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya


Dr. Endro Tjahjono, MM

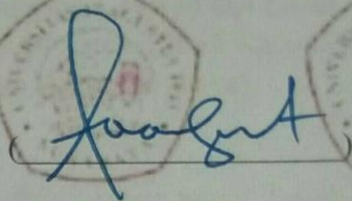

Dr. IGN Anom Maruta, MM

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

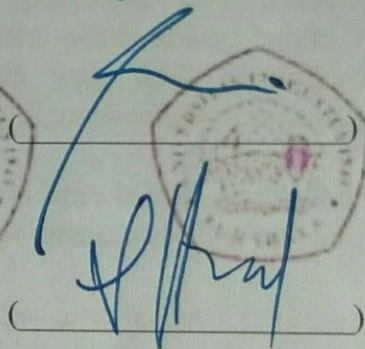
Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana pada tanggal 30 Juni 2020.

Dewan Penguji

1. Dr. IGN Anom Maruta, MM



2. Dr. Rachmawati Novaria, MM



3. Dra. Sri Andayani, MM

Mengesahkan,

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,



Dr. Endro Tjahjono, MM

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini ,

Nama : Nindi Ayu Tamara Sari
NPM : 1121600018
Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen. (Studi Kasus Pada Konsumen Rolag Kopi Karah Surabaya).

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 12 Agustus 2020
Yang membuat Pernyataan,



Nindi Ayu Tamara Sari



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl. Semolowaru 45 Surabaya

Tlp. 031 593 1800 (ex.311)

Email : 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 : Nindi Ayu Tamara Sari
NBI : 1121600018
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Bisnis
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 Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul :

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Pada Konsumen Rolag Kopi Karah Surabaya)”

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.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal :

Yang Menyatakan,



(Nindi Ayu Tamara Sari)

MOTTO

**“ Jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu. Dan
sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi
orang-orang yang khusyu “
(QS. 2: 4)**

**“ Keberhasilan adalah kemampuan untuk melewati dan
mengatasi dari satu kegagalan ke kegagalan berikutnya tanpa
harus
kehilangan semangat. “
(Winston Chucill)**

**“ Jangan pernah menyerah sebelum berperang, karena setelah
kita berperang kita akan tahu siapa diri kita sebenarnya “
(Nindi Ayu T.S)**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen“

Adapun maksud disusunnya skripsi ini adalah salah satu memenuhi syarat penyelesaian Program Pendidikan Strata Satu (S-1) Jurusan Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Dalam proses pembuatan skripsi ini, penulis telah mendapat banyak dukungan, bantuan, serta petunjuk yang sangat bermanfaat dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM.,CMA.,CPAI. Selaku rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Bapak Dr. Endro Tjahjono, MM. Selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Dr. Rachmawati Novaria, MM. Selaku wakil dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Drs. Agung Pujianto, MM. Selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Dr. Ayun Maduwinarti, MP. Selaku dosen wali yang selalu memberikan nasihat, pengarahan, dan bantuan selama proses studi di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Dr. IGN Anom Maruta, MM. Selaku Wakil Rektor 1 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan juga sebagai dosen pembimbing 1 yang telah banyak meluangkan dan memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.
7. Dra. Awin Mulyati, MM. Selaku dosen pembimbing 2, yang telah banyak meluangkan waktunya untuk bimbingan penulis.
8. Seluruh Tenaga Pengajar, Karyawan, Staff, dan Civitas Akademika Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang selalu menyertai selama masa studi.

9. Kedua orang tua serta keluarga saya yang selalu memberikan dukungan, nasihat, dan bimbingan selama saya menyelesaikan masa studi.
10. Pihak Rolag Kopi Karah Surabaya yang telah membantu dan mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
11. Rekan-rekan Mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Angkatan 2016 yang telah berjuang bersama-sama. Terutama Nur Kholifah, Aryani Puji, Echi Monica, Puji Sri Lestari dan Novita Putri yang selalu menyemangati dalam penyusunan skripsi ini.
12. Rekan-rekan KKN Desa Serag Kecamatan Pulung Kabupaten Ponorogo Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan begitu banyak masukan dan saran dalam segala hal.
13. Seluruh teman-teman seperjuangan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu membantu dan menemani saya, baik selama masa studi maupun pada saat bersama-sama menyelesaikan tugas akhir.
Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan pada pembuatan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kontribusi positif berupa saran baik saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Surabaya, Juni 2020
Penulis,

Nindi Ayu Tamara Sari

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Landasan Teori.....	9
2.2.1 Pemasaran.....	9
2.2.2 Marketing Mix (Bauran Pemasaran).....	9
2.2.3 Kualitas Pelayanan.....	17
2.2.4 Lokasi.....	26
2.2.5 Kepuasan Konsumen.....	28

2.3 Kerangka berpikir.....	33
2.4 Hipotesis.....	33
2.5 Definisi Konsep dan Definisi Operasional.....	34
2.5.1 Definisi Konsep.....	34
2.5.2 Definisi Operasional.....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Rancangan Penelitian.....	38
3.2 Populasi dan Sampel.....	38
3.2.1 Populasi.....	38
3.2.2 Sampel.....	38
3.3 Pengumpulan Data.....	39
3.3.1 Jenis dan Sumber Data.....	40
3.4 Skala Pengukuran.....	40
3.4.1 Skala Likert.....	40
3.5 Analisis Data.....	41
3.5.1 Uji Asumsi Klasik.....	41
3.5.2 Analisis Deskriptif.....	42
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	43
3.5.4 Uji T.....	43
3.5.5 Uji Korelasi (r).....	43
3.5.6 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	44
3.5.7 Uji F.....	44
BAB IV PENYAJIAN, ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Penyajian Data.....	45
4.1.1 Gambaran Rolag Kopi Karah Surabaya.....	45
4.1.2 Karakteristik Responden.....	45
4.1.3 Skala Pengukuran.....	48

4.1.4 Uji Instrumen.....	57
A. Uji Validitas.....	57
B. Uji Reliabilitas.....	59
4.1.5 Hasil Tabulasi Data.....	59
4.2 Analisa Data.....	73
4.2.1 Uji Asumsi Klasik.....	73
a. Uji Multikolinieritas.....	73
b. Uji Normalitas.....	74
c. Uji Heteroskedastisitas.....	76
4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	78
4.2.3 Teknik Pengujian Hipotesis.....	79
1. Uji t (Parsial).....	79
2. Uji Korelasi (r).....	80
3. Uji Determinasi (R^2).....	82
4. Uji Simultan (Uji F).....	82
4.3 Pembahasan.....	83
BAB V PENUTUP.....	87
5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Rekomendasi.....	88
DAFTAR PUSTAKA.....	89
DAFTAR LAMPIRAN	
KUESIONER	
TABEL UJI INSTRUMEN	
TABEL UJI VALIDITAS	
TABEL UJI DATA	
GAMBAR LOKASI	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
Tabel 3.1 Skala Likert.....	40
Tabel 3.2 Interpretasi Uji Korelasi.....	44
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Umur.....	46
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	47
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung.....	47
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Pendapatan.....	48
Tabel 4.6 Interval Rata-rata Skor.....	49
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Kualitas Pelayanan...	49
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Harga.....	51
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Lokasi.....	53
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Responden Kepuasan Konsumen.....	56
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Validitas.....	58
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	59
Tabel 4.13 Tabulasi Variabel Kualitas Pelayanan.....	59
Tabel 4.14 Tabulasi Variabel Harga.....	63
Tabel 4.15 Tabulasi Variabel Lokasi.....	66
Tabel 4.16 Tabulasi Variabel Kepuasan .Konsumen.....	70
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinieritas.....	73
Tabel 4.18 Hasil Uji Normalitas Data.....	75
Tabel 4.19 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	77

Tabel 4.20 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	78
Tabel 4.21 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	79
Tabel 4.22 Hasil Uji Korelasi <i>Pearson</i>	81
Tabel 4.23 Model <i>Summary</i>	82
Tabel 4.24 Uji Simultan (Uji F).....	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Berpikir.....	33
Gambar 4.1 Uji Normalitas Data Model Histogram.....	75
Gambar 4.2 Uji Normalitas Data Model P-plot.....	76
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas Dengan <i>Scatterplot</i>	77

ABSTRAK

Pada era globalisasi ini sudah banyak *cafe* yang bermunculan di semua Negara, seperti di Indonesia sendiri khususnya di Kota Surabaya sudah banyak kita jumpai *cafe* dimana-mana. Kata *cafe* berasal dari bahasa Perancis yang artinya adalah minuman kopi, seiring berjalannya waktu *cafe* tidak hanya menyediakan minuman kopi saja, melainkan juga menyediakan makanan seperti : makanan ringan, makanan pembuka, makanan utama hingga makanan penutup. Rolag Kopi Karah Surabaya merupakan tempat penelitian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi penelitian merupakan para konsumen Rolag Kopi Karah Surabaya. Sedangkan sampel berjumlah 100 responden dengan menggunakan metode non-probability (pengambilan sampel secara tidak acak) dan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa, Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi memiliki keterkaitan yang kuat secara bersama-sama pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen di Rolag Kopi Karah Surabaya. Berdasarkan kesimpulan, diharapkan Rolag Kopi Karah Surabaya dapat lebih meningkatkan lagi variabel Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen demi mempertahankan para konsumen maupun pelanggan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, harga, lokasi, kepuasan konsumen.

ABSTRACT

In this era of globalization, there have been many cafes that have sprung up in all countries, such as in Indonesia especially in Surabaya, we have found many cafes everywhere. The words cafe comes from French which means coffee drinks, over time the cafe not only provides coffee but also provides foods such as snacks, appetizers, main course until the desserts. Karah Coffee Rolag Surabaya is a place of this research. The purpose of this study is to find out how much service quality, price, and location influence on customer satisfaction.

This type of research is quantitative research. The study population was consumers of Karah Kopi Rolag Surabaya. While the sample of 100 respondents using the non-probability method (non-random sampling) and data collection using a questionnaire. The data analysis technique used in this study is a multiple linear regression analysis. The results of this study show that the quality of service, price, and location have a strong related influence on consumer satisfaction in Rolag Kopi Karah Surabaya. Based on the conclusion, it is expected that Rolag Kopi Karah Surabaya can further increase the variable Service Quality, Price, and Location of Consumer Satisfaction in order to maintain both consumers and customers.

Keywords: service quality, price, location, and customer satisfaction.