

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN  
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA  
DISKUUPI CAFE SURABAYA**



Oleh :

**YOGI AGIL PRASTYO**

**NBI : 1211600202**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA  
DISKUUPI CAFE SURABAYA**



Oleh :

**Yogi Agil Prastyo**

**1211600202**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2021**

## SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah :

1. Nama Lengkap (KTP) : Yogi Agil Prastyo
2. NBI : 1211600202
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Manajemen
5. NIK (KTP) : 3576012903970001
6. Alamat Rumah (KTP) : Jalan Sidomulyo 4 No. 18 Kota Mojokerto

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA DISKUUPI CAFE SURABAYA”

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

Demikian Surat Pemyataan 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 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Surabaya 23 Januari 2021

Yang Membuat



( Yogi Agil Prastyo )

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

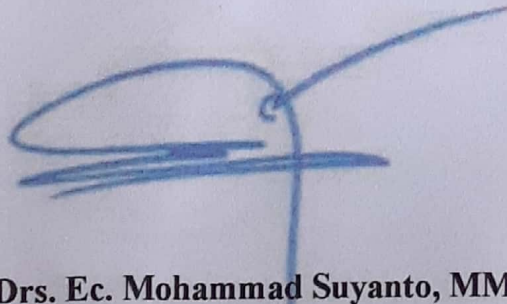
Nama Lengkap : Yogi Agil Prastyo  
NBI : 1211600202  
Fakultas : Ekonomidan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi :

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA DISKUUPI CAFE SURABAYA”

Surabaya, 10 Januari 2021

Mengetahui/Menyetujui

Pembimbing,



**Drs. Ec. Mohammad Suyanto, MM**



U N I V E R S I T A S  
17 AGUSTUS 1945  
S U R A B A Y A

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

Nama : Yogi Agil Prastyo  
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 Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

### “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA DISKUUPI CAFE 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 : 23 Januari 2020

Yang Menyatakan



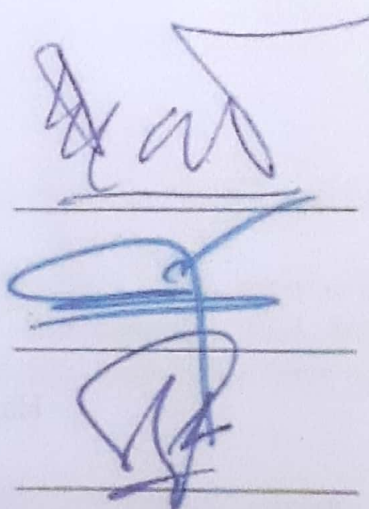
( Yogi Agil Prastyo )

## 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 ....., ....., 2021

### TIM PENGUJI :

1. **Dra. Ec. Erma Yuliaty, MM** - Ketua
2. **Drs. Ec. M. Suyanto, MM** - Anggota
3. **Drs. Ec. Sigit Santoso, MM** - Anggota



Mengesahkan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,



**Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si, Ak, CA**  
NPP. 20220.93.0319

## ABSTRAK

Perkembangan bisnis saat ini sangat berdampak bagi kehidupan manusia terutama pada bidang usaha seperti kuliner. Sementara itu banyaknya bidang usaha yang bermunculan membuat persaingan para pengusaha kuliner semakin ketat. Oleh sebab itu para pelaku usaha harus mampu cepat dan tanggap dalam mengambil keputusan dalam menghadapi situasi dan kondisi yang ada. Untuk dapat memenangkan persaingan dalam bisnis pengusaha dituntut agar mampu memahami apa yang menjadi kebutuhan konsumen. Penelitian ini mencoba menjelaskan Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen yang berlokasi di Diskuupi Cafe Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan penelitian survei menggunakan kuisioner populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah berkunjung ke diskuupi jumlah responden adalah 100. besarnya nilai uji F adalah 0,000 berarti  $< 0,05$  dan F hitung sebesar 24,041. Hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sehingga variabel bebas yang terdiri dari Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Persepsi Harga ( $X_2$ ), dan Lokasi ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen ( $Y$ ). Dan hasil uji t dengan nilai signifikan ( $\alpha$ ) 5 diketahui nilai t sebesar 1,66088. Nilai t hitung  $>$  t tabel. Hasil uji t kualitas pelayanan adalah 4,067, persepsi harga adalah 2,930 lokasi adalah 2,404. Sehingga secara parsial variabel kualitas pelayanan persepsi harga dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap Diskuupi Cafe.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Lokasi, dan Kepuasan Konsumen

## ABSTRACT

The development of business today has a huge impact on human life, especially in business fields such as culinary. Meanwhile, the number of business fields that have sprung up has made the competition for culinary entrepreneurs to be even tighter. Therefore, business actors must be able to quickly and responsively make decisions in dealing with existing situations and conditions. To be able to win the competition in business, entrepreneurs are required to be able to understand what consumers need. This study tries to explain the effect of service quality, price perception and location on customer satisfaction which is located in Diskuupi Cafe Surabaya. This study uses a quantitative method with survey research using a population questionnaire in this study are consumers who have been to covered the number of respondents are 100. The value of the F test value is 0.000, which means  $<0.05$  and F counts 24.041. This shows that  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted. So that the independent variables consisting of Service Quality (X1), Price Perception (X2), and Location (X3) simultaneously have a significant effect on Customer Satisfaction (Y). And the t test results with a significant value ( $\alpha$ ) 5, it is known that the t value is 1.66088. The value of t count  $>$  t table. The service quality t test result is 4.067, the price perception is 2.930 locations is 2.404. So that partially the variable service quality, perceived price and location has a significant effect on Diskuupi Cafe.

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



## DAFTAR ISI

COVER LUAR.....	
COVER DALAM.....	
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	I
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	III
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	V
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT .....	VII
KATA PENGANTAR.....	IX
ABSTRAK .....	XIII
ABSTRACT .....	XV
RINGKASAN .....	XVII
SUMMARY .....	XIX
DAFTAR GAMBAR.....	XXVII
DAFTAR TABEL.....	XXVIII
BAB I PENDAHULUAN.....	1

1.1 Latar Belakang.....	1
1.1 Rumusan Masalah.....	2
1.2 Tujuan Penelitian.....	2
1.3 Manfaat Penelitian.....	3
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	5
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	7
2.1.3 Perilaku Konsumen.....	7
2.1.4 Kepuasan Konsumen.....	8
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.6 Persepsi Harga.....	13
2.1.7 Lokasi.....	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	22
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen.....	22
2.3.2 Hubungan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	22
2.3.3 Hubungan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	22

2.4	Kerangka Konseptual .....	23
2.5	Hipotesis .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>29</b>
3.1	Desain Penelitian .....	29
3.2	Tempat dan Waktu .....	29
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	29
3.3.1	Jenis Data .....	29
3.3.2	Sumber Data .....	30
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian .....	30
3.4.1	Populasi Penelitian .....	30
3.4.2	Sampel Penelitian .....	30
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.6	Definisi Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	31
3.7	Proses Pengolahan Data .....	33
3.8	Metode Analisis Data .....	34
3.8.1	Uji Kualitas Data .....	34
3.8.2	Uji Asumsi Klasik .....	34
3.8.3	Analisis Regresi Linier Berganda .....	35

3.9	Teknik Pengujian Hipotesis dan Analisis Data.....	35
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>		<b>37</b>
4.1	Gambaran Umum Diskuupi Cafe.....	37
4.1.1	Visidan Misi Diskuupi Cafe.....	39
4.1.2	Struktur Organisasi Perusahaan.....	39
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian.....	43
4.2.1	Karakteristik Responden.....	43
4.3	Uji Instrumen.....	45
4.3.1	Uji Validitas.....	45
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	46
4.3.3	Uji Multikolinieritas.....	47
4.3.4	Uji Heteroskedastisitas.....	48
4.3.5	Uji Normalitas.....	48
4.3.6	Uji Asumsi Regresi Linear Berganda.....	49
4.3.7	Pengujian Secara Parsial (Uji t).....	51
4.3.8	Pengujian Secara Simultan (Uji f).....	53
4.3.9	Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ).....	54

4.4	Pembahasan .....	55
4.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Lokasi Secara Simultan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	55
4.4.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	55
4.4.3	Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....	56
4.4.4	Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen .....	56
4.5	Implikasi Penelitian .....	57
4.6	Keterbatasan Penelitian .....	57
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>59</b>
5.1	Kesimpulan.....	59
5.2	Saran.....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>63</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>65</b>
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....		65
Lampiran 2. Hasil Instrumen.....		69
Lampiran 3. Uji Reabilitas .....		73

Lampiran 4. Uji Asumsi Klasik..... 74

Lampiran 5. Hasil Analisis Linier Berganda..... 76