

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada *Café It's Milk Cab. Bojongsalaman*)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna menyelesaikan studi akhir dan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang



Oleh :

Nama : Riyan Andriyan
NIM : 14.05.51.0127
Program Studi : S.1-Manajemen

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS STIKUBANK (UNISBANK)
SEMARANG
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN



Skripsi ini telah memenuhi syarat dan kepada penyusun disetujui untuk mengikuti ujian pendadaran skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada *Café It's Milk* Cab. Bojongsalaman Banjir Kanal Barat)

Oleh :
RIYAN ANDRIYAN
NIM. 14.05.51.0127
Program Studi S.1 Manajemen
Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank
Semarang

Semarang, 18 Februari 2021
Dosen Pembimbing

Dr. Euis Soliha, SE., M.Si
NIDN : 0027037101

HALAMAN PENGESAHAN



PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada *Café It's Milk Cab. Bojongsalaman*)

Oleh :

Riyan Andriyan

NIM : 14.05.51.0127

Program Studi Strata 1 (S1) Manajemen

Hasil Penelitian dalam skripsi ini telah dipertahankan didepan Dewan Penguji Pendadaran Skripsi dan Skripsi telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SM) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang pada tanggal : 25 Februari 2021

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Penguji I

Dr. Euis Soliha, SE., M.Si

NIDN: 0027037101

Penguji II

Kristina Anindita Hayuningtias, SE., M.M

NIDN: 0616018901

Penguji III

Sri Sudarsi, SE., M.Si

NIDN: 0616096301



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si

NIDN: 0027037101

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Riyan Andriyan

N I M : 14.05.51.0127

Program Studi : S.1 Manajemen

Menyatakan bahwa SKRIPSI yang saya susun dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada *Café It's Milk Cab. Bojongsalaman*) tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dan hasil ujian skripsi ini.

Semarang, 18 Februari 2021

Yang menyatakan,



(Riyan Andriyan)

MOTTO

“Orang yang meraih kesuksesan tidak selalu orang yang pintar, Tapi orang yang selalu meraih kesuksesan adalah yang gigih dan pantang menyerah.”

-Susi Pudjiastuti-

“Tali yang paling kuat untuk bergantung adalah tali pertolongan Allah”

-Buya Hamka-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya tulis ini kupersembahkan kepada kedua orang tua, kakak dan semua keluargaku yang telah mendidikku untuk selalu menjadi yang lebih baik dimanapun aku berada dan senantiasa memberikan motivasi, dukungan serta kasih sayangnya, juga kepada teman-teman dan sahabatku yang selalu mendukungku serta Almamaterku Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang. Tanpa mereka, aku tak sanggup menyelesaikan studi ini. Terimakasih untuk semuanya.

(Riyan Andriyan)

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi pada *Café It's Milk* Cab. Bojongsalaman)

Oleh :

Riyan Andriyan

14.05.51.0127

Penelitian untuk menganalisis setiap batasan variabel yang berpengaruh positif dan signifikan atau tidak terhadap kepuasan pelanggan. Pengambilan sampel menggunakan metode “*Purposive Sampling*” dengan mempunyai batasan sebanyak 100 responden yang telah melakukan pembelian di Café Its Milk lebih dari 2 kali sebagai pelanggan tetap kemudian dilakukan pengujian validitas, reliabilitas, analisis linier berganda dan pengujian signifikansi koefisien determinasi yang berguna untuk mengetahui kebenaran hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa setiap variabel berpengaruh positif atau signifikan pada kepuasan pelanggan di Café Its Milk Semarang.

Kata kunci : kualitas produk, persepsi harga, lokasi, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

***Effec of Product Quality, Price Perception and Location on Customer Satisfaction
(Study at Café It's Milk District Bojongsalaman)***

By :
Riyan Andriyan
14.05.51.0127

Research to analyze each variable limit that has a positive and significant effect on customer satisfaction. Sampling using the "Purposive Sampling" method with a limit of 100 respondents who have made purchases at Café Its Milk more than 2 times as regular customers and tested the validity, reliability, multiple linear analysis and testing the significance of the coefficient of determination which is useful for knowing the truth of the hypothesis . The results of this study indicate that each variable has a positive or significant effect on customer satisfaction at Café Its Milk Semarang.

Keywords: product quality, price perception, location, customer satisfaction.

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh, Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul : **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada *Café It's Milk Cab. Bojongsalaman*)”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Dalam proses penelitian dan penyusunan laporan hasil penelitian skripsi ini, penulis tidak luput dari kesalahan, kesalahan tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Safik Faozi, S.H, M.Hum selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang.
2. Ibu Dr. Euis Soliha, S.E, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang dan dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dan arahan dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Sri Sudarsi, S.E, M.Si. selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
4. Orang tua saya yang tak henti-hentinya membantu dalam segi materi maupun motivasi dan selalu mendoakan kesuksesan saya.
5. Seluruh Bapak Ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Unisbank Semarang yang telah memberikan ilmu, motivasi dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Manajer Store *Café It's Milk Cab. Bojongsalaman* yang telah memberikan ijin dan kesempatan untuk melakukan penelitian.
7. Kepada responden yang telah membantu dengan memberikan waktu untuk mengisi kuesioner.
8. Semua teman-teman Manajemen angkatan 2014 yang selalu mensupport dalam segala proses skripsi dan perkuliahan.
9. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga kebaikan dan sumbangan ilmu maupun pengalaman selama ini mendapatkan balasan dari Allah SWT. Dengan segala keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu di harapkan kritik dan

saran yang bersifat membangun untuk bisa memperbaiki skripsi ini dimasa mendatang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Semarang, 18 Februari 2021

Penulis



Riyan Andriyan
NIM. 14.05.51.0127

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI	ii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSRTAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Kajian Teori	6
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	7
2.1.2 Kualitas Produk.....	10
2.1.3 Persepsi Harga.....	12
2.1.4 Lokasi.....	15
2.2 Kajian Empiris/Penelitian Terdahulu.....	17
2.3 Hubungan Variabel dan Pengembangan Hipotesis	19
2.3.1 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	19
2.3.2 Hubungan Persepsi Harga Dengan Kepuasan Pelanggan	20

2.3.3	Hubungan Lokasi Dengan Kepuasan Pelanggan	20
2.4	Model Penelitian	21
BAB III METODE PENELITIAN		22
3.1	Sumber Data	23
3.2	Populasi dan Sampel.....	23
3.2.1	Populasi.....	23
3.2.2	Sampel.....	24
3.3	Definisi Konsep dan Operasional Variabel	25
3.3.1	Definisi Konsep.....	25
3.3.2	Definisi Operasional	25
3.4	Rencana Analisis.....	27
3.4.1	Analisis Deskriptif.....	27
3.4.1.1	Deskripsi Responden	27
3.4.1.2	Deskripsi Variabel	28
3.4.2	Uji Instrumen	28
3.4.2.1	Uji Validitas	28
3.4.2.2	Uji Reabilitas	28
3.4.3	Uji Regresi	29
3.4.3.1	Uji Model	30
3.4.3.1.1	Uji Determinasi (R^2)	30
3.4.3.1.2	Uji F	30
3.4.3.2	Uji Hipotesis (Uji t)	30
BAB IV ANALISIS PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		32
4.1	Gambaran Umum.....	32
4.2	Hasil Analisis Deskriptif	33
4.2.1	Deskriptif Responden.....	33
4.2.2	Deskripsi Variabel.....	35
4.3	Hasil Uji Instrumen	39
4.3.1	Uji Validitas.....	39

4.3.2 Uji Reabilitas	41
4.4 Hasil Penelitian	42
4.5 Uji Model.....	43
4.5.1 Analisis Koefisien Determinasi.....	43
4.5.2 Uji Signifikan (Goodness of fit).....	43
4.6 Analisis Regresi Linier Berganda	44
4.7 Hasil Pengujian Hipotesis (Uji T).....	45
4.8 Pembahasan.....	47
4.8.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Pelanggan.....	48
4.8.2 Pengaruh Persepsi Harga TerhadapKepuasan Pelanggan.....	49
4.8.3 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	49
BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN IMPLIKASI	
5.1 Kesimpulan	52
5.2 Keterbatasan.....	53
5.3 Implikasi	54
5.4 Rekomendasi Penelitian Yang Akan Datang.....	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1	Definisi Konsep, Operasional dan Variabel	26
Tabel 4.1	Data Responden Jenis Kelamin	33
Tabel 4.2	Data Responden Usia.....	34
Tabel 4.3	Pekerjaan Responden.....	34
Tabel 4.4	Hasil Jawaban Responden Mengenai Kualitas Produk.....	35
Tabel 4.5	Hasil Jawaban Resonden Mengenai Harga.....	37
Tabel 4.6	Hasil Jawaban Responden Mengenai Lokasi.....	37
Tabel 4.7	Hasil Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan	38
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas	40
Tabel 4.9	Hasil Uji Reabilitas	41
Tabel 4.10	Hasil Analisis Regresi Kualitas Produk Harga dan Lokasi	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Teoritis	22
------------	-----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Lampiran57