

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, KUALITAS
LAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Pada Pelanggan Kopi Prabu Kedaton BSB Semarang)

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 : Melati Ayu Yohana

Nim : 17.05.51.0111

Program Studi : S.1 Manajemen

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

UNIVERSITAS STIKUBANK

SEMARANG

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

PERNYATAAN KESIAPAN UJIAN AKHIR

Saya MELATI AYU YOHANA, dengan ini menyatakan bahwa laporan Tugas Akhir yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, KUALITAS LAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDY PADA PELANGGAN KOPI PRABU KEDATON BSB SEMARANG)

adalah benar hasil karya saya dan belum pernah diajukan sebagai karya ilmiah sebagian atau seluruhnya atau pihak lain.



MELATI AYU YOHANA
17.05.51.0111

Disetujui Oleh Pembimbing
Kami setuju laporan tersebut diajukan untuk Ujian Tugas Akhir
Semarang, 30 Juli 2021

ALI MASKUR, S.E., M.KOM.
Pembimbing



Dokumen ini diterbitkan secara elektronik.
Disertai QRCode untuk validasi.

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul
**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, KUALITAS LAYANAN DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDY PADA PELANGGAN KOPI
PRABU KEDATON BSB SEMARANG)**

Ditulis oleh
NIM : **17.05.51.0111**
Nama : **MELATI AYU YOHANA**

Telah dipertahankan di depan Tim Dosen Penguji Tugas Akhir dan diterima sebagai salah satu syarat
guna menyelesaikan Jenjang Program S1 Program Studi pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.

Semarang, 08-09-2021
Ketua



(ALI MASKUR, SE., M.KOM)
NIDN. 0618076401

Sekretaris



(ROBERTUS BASIYA, Dr. Drs., M.M)
NIDN. 0626026101

Anggota



(BAMBANG SUTEDJO, DRs., M.M)
NIDN. 0628036101

Mengetahui,
Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Dekan



(EUIS SOLIHA, Dr., S.E., M.Si)
NIDN. 0027037101



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR/ SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa TUGAS AKHIR / SKRIPSI dengan Judul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, KUALITAS LAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDY PADA PELANGGAN KOPI PRABU KEDATON BSB SEMARANG)

yang telah diuji di depan tim penguji pada tanggal 25-08-2021, adalah benar hasil karya saya dan dalam TUGAS AKHIR /SKRIPSI ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang saya aku 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 TUGAS AKHIR / SKRIPSI yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri.

Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah saya yang telah diberikan oleh Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang batal saya terima.

Semarang, 25-08-2021
Yang Menyatakan



SAKSI 1
Tim Penguji



(ALIMASKUR, SE., M.KOM)

SAKSI 2
Tim Penguji



(ROBERTUS BASIYA, Dr. Drs., M.M)

SAKSI 3
Tim Penguji



(BAMBANG SUTEDJO, DRS., M.M)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk kedua Orang Tua saya yang saya cintai yang selalu memberikan doa, semangat dan motivasi kepada saya. Juga teman-teman dan sahabatku yang selalu memberikan semangat kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini , Dosen Pembimbing saya Bapak Ali Maskur, S.E., M.Kom yang senantiasa selalu memberikan bimbingan dan arahan kepada saya, serta Almamaterku Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang. Terimakasih Semuanya.

(Melati Ayu Yohana)

MOTTO

- Maka Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan (**QS. Al-Insyirah 94 : ayat 5**)
- Seperti apa pun buruknya kemarin mu, hari ini engkau masih bisa mengupayakan esok yang lebih baik **-Mario Teguh-**

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini yaitu mendapatkan bukti pengaruh kualitas produk, persepsi harga, kualitas layanan, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan. Cafe Kopi Prabu Semarang merupakan objek pada penelitian ini. Konsumen yang berkunjung ke Cafe Kopi Prabu Semarang merupakan populasi yang digunakan sebagai responden dan didapatkan sebanyak 105 responden. Purposive smapling dijadikan teknik dalam pengambilan sampel dengan kriteria tertentu. Data primer dalam bentuk kuesioner merupakan data yang digunakan untuk selanjutnya dilakukan analisis regresi linier beraganda, uji validitas, uji F, uji koefisien determinasi (R), dan uji t yang diolah menggunakan SPSS versi 16. Hasil yang didapatkan yaitu kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh kualitas produk, kualitas layanan, dan lokasi secara signifikan dengan arah regresi positif. Sedangkan pada variabel persepsi harga tidak ditemukan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Persepsi Harga, Kualitas Layanan, Lokasi, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The purpose of this study is to obtain evidence of the effect of product quality, price perception, service quality, and location on customer satisfaction. Cafe Kopi Prabu Semarang is the object of this research. Consumers who visited the Prabu Coffee Cafe Semarang were the population used as respondents and obtained as many as 105 respondents. Purposive sampling is used as a technique for sampling with certain criteria. Primary data in the form of a questionnaire is the data used for further multiple linear regression analysis, validity test, F test, coefficient of determination (R) test, and t test processed using SPSS version 16. The results obtained are customer satisfaction can be influenced by quality product, service quality, and location significantly with positive regression direction. While the price perception variable did not find a significant effect on customer satisfaction.

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

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini yang berjudul : ‘PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Pelanggan Coffeshop Kopi Janji Jiwa Cabang Ngaliyan Semarang)’. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk mendapat Gelar Sarjana Manajemen Program Strata Satu (S.1) Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Dalam penyusunan penelitian dan skripsi ini , penulis mendapat banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan banyak terimakasih kepada :

1. Dr. Safik Faozi, S.H., M.Hum selaku Rector Universitas Stikubank Semarang.
2. Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
3. Sri Sudarsi, S.E., M.Si selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
4. Ali Maskur, S.E., M.Kom selaku Dosen Pembimbing Skripsi saya yang telah meluangkan waktu, dan pikiran untuk dapat membimbing saya.
5. Dr. Kasmari, M.Msi selaku Dosen Wali saya
6. Manager Coffeshop Kopi Janji Jiwa Cabang Ngaliyan yang telah memberikan izin kepada saya untuk melakukan penelitian.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang yang telah memberikan banyak ilmu.
8. Sahabat yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan angkatan 2017 terimakasih untuk semua dukungan dan semangatnya selama ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan , karena itu saran dan kritik sangat penulis harapkan untuk perbaikan kedepannya. Penulis juga menyampaikan terimakasih atas semua bantuan dan banyak dukungan yang telah diberikan kepada penulis. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Semarang, 2021

Melati Ayu Yohana

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| COVER | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vi |
| MOTTO | v |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR GAMBAR | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvii |
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 5 |
| 1.2 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.3 Manfaat Penelitian | 6 |
| 1.4 Batasan Masalah | 7 |
| BAB II | 8 |
| TINJAUAN PUSTAKA | 8 |
| 2.1. Landasan Teori | 8 |
| 2.1.1 Pemasaran | 8 |
| 2.1.2 Manajemen pemasaran | 10 |

| | | |
|------------------------|--|----|
| 2.1.3 | Konsep pemasaran | 11 |
| 2.1.4 | Kualitas Produk..... | 13 |
| 2.1.5 | Persepsi Harga | 15 |
| 2.1.6 | Kualitas Layanan | 17 |
| 2.1.7 | Lokasi..... | 20 |
| 2.1.8 | Kepuasan Pelanggan | 22 |
| 2.2. | Penelitian Terdahulu | 24 |
| 2.3. | Hubungan Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis | 26 |
| 2.3.1 | Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan | 26 |
| 2.3.2 | Hubungan Persepsi Harga dengan Kepuasan Pelanggan | 28 |
| 2.3.3 | Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan..... | 29 |
| 2.3.4 | Hubungan Lokasi dengan Kepuasan Pelanggan..... | 30 |
| 2.4. | Kerangka Pemikiran | 31 |
| 2.5. | Model Grafis | 33 |
| 2.6. | Model Matematis..... | 33 |
| BAB III | | 34 |
| METODE PENELITIAN..... | | 34 |
| 3.1 | Populasi dan Sampel | 34 |
| 3.1 | Jenis dan Sumber Data | 35 |
| 3.2 | Teknik Pengumpulan Data | 36 |
| 3.3 | Variabel Penelitian | 37 |
| 3.4 | Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel | 37 |
| 3.5 | Pengukuran Variabel | 41 |
| 3.5.1. | Tabulating | 41 |
| 3.6 | Pengujian Instrumen Penelitian..... | 41 |

| | | |
|-----------------------------------|--|----|
| 3.6.1. | Uji Validitas | 42 |
| 3.6.2. | Uji Reliabilitas | 42 |
| 3.7 | Uji Model | 43 |
| 3.7.1. | Uji F | 43 |
| 3.7.2. | Uji R ² | 43 |
| 3.8 | Analisis Data | 44 |
| 3.8.1. | Analisis Deskriptif | 44 |
| 3.8.2. | Deskripsi Responden | 44 |
| 3.8.3. | Deskripsi Variabel | 45 |
| 3.8.4. | Analisis Regresi Linier Berganda | 45 |
| 3.8.5. | Uji Hipotesis (t) | 46 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | | 47 |
| 4.1. | Gambaran Umum Objek Penelitian | 47 |
| 4.2. | Hasil Analisis | 47 |
| 4.2.1. | Statistik Deskriptif | 47 |
| 4.2.1.1. | Deskripsi Responden..... | 48 |
| 4.2.1.2. | Deskriptif Variabel Penelitian..... | 55 |
| 4.2.1.3. | Kualitas Produk..... | 57 |
| 4.2.1.4. | Persepsi Harga..... | 58 |
| 4.2.1.5. | Kualitas Layanan..... | 59 |
| 4.2.1.6. | Lokasi | 59 |
| 4.2.1.7. | Kepuasan Pelanggan | 60 |
| 4.2.2. | Uji Kualitas Data | 61 |
| 4.2.2.1. | Uji Validitas | 61 |
| 4.2.2.2. | Uji Reliabilitas | 66 |

| | | |
|----------------------|--|----|
| 4.2.3. | Uji Keباikan Model (<i>Goodness of Fit</i>) | 69 |
| 4.2.3.1. | Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>) | 69 |
| 4.2.3.2. | Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)..... | 69 |
| 4.2.4. | Analisis Regresi Linier Berganda | 66 |
| 4.2.5. | Uji Hipotesis (Uji Statistik t) | 70 |
| 4.3. | Pembahasan | 71 |
| 4.3.1. | Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 71 |
| 4.3.2. | Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan | 72 |
| 4.3.3. | Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 74 |
| 4.3.4. | Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan | 75 |
| BAB V PENUTUP..... | | 77 |
| 5.1. | Kesimpulan..... | 77 |
| 5.2. | Keterbatasan | 79 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 83 |
| LAMPIRAN..... | | 87 |

DAFTAR TABEL

| | |
|-----------------|----|
| Tabel 2.1 | 24 |
| Tabel 3.1 | 37 |
| Tabel 4.1..... | 48 |
| Tabel 4.2..... | 49 |
| Tabel 4.3..... | 49 |
| Tabel 4.4..... | 50 |
| Tabel 4.5..... | 51 |
| Tabel 4.6..... | 52 |
| Tabel 4.7..... | 52 |
| Tabel 4.8..... | 53 |
| Tabel 4.9..... | 54 |
| Tabel 4.10..... | 54 |
| Tabel 4.11..... | 55 |
| Tabel 4.12..... | 62 |
| Tabel 4.13..... | 66 |
| Tabel 4.14..... | 67 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|------------------|----|
| Gambar 2.1 | 33 |
|------------------|----|

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN..... | 87 |
| LAMPIRAN 2 TABULASI DATA RESPONDEN | 95 |
| LAMPIRAN 3 OUTPUT DESKRIPSI RESPONDEN | 113 |
| LAMPIRAN 4 OUTPUT DESKRIPSI VARIABEL..... | 118 |
| LAMPIRAN 5 OUTPUT UJI VALIDITAS | 135 |
| LAMPIRAN 6 OUTPUT UJI RELIABILITAS | 138 |
| LAMPIRAN 7 OUTPUT ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA..... | 141 |
| LAMPIRAN 8 CATATAN KONSULTASI DAN BIMBINGAN | 143 |
| LAMPIRAN 9 PERNYATAAN KESIAPAN UJIAN AKHIR..... | 146 |
| LAMPIRAN 10 HASIL CEK TURNITIN | 147 |
| LAMPIRAN 11 BERITA ACARA..... | 151 |