

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN
(Studi Kasus pada Konsumen Paimo Coffee di Kabupaten. Malang)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Manajemen



Oleh:

M. Fachrudin Andriansyah

201810160311165

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
JULI 2024**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN**
(Studi Kasus pada Konsumen Piamo Coffee di Kabupaten Malang)

Oleh :

M. Fachrudin Andriansyah
201810160311165

Diterima dan disetujui
pada tanggal 28 September 2024

Pembimbing I,



Dr. Fien Zulfikarjah, M.M.

Pembimbing II,



Luqman Dzul Hilmi, S.E., M.B.A.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Ketua Program Studi,



Dr. Nurul Asfiah, M.M.



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN (Studi Kasus pada Konsumen Piamo Coffee di Kabupaten Malang)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : M. Fachrudin Andriansyah

NIM : 201810160311165

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 28 September 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I : Dr. Fien Zulfikarijah, M.M.

Pembimbing II : Luqman Dzul Hilmi, S.E., M.BA.

Penguji I : Dr. Marsudi, M.M.

Penguji II : Dr. Yulist Rima Fiandari, S.P., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ketua Program Studi,

Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

1. 
2. 
3. 
4. 





PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : M. Fachrudin Andriansyah
NIM : 201810160311165
Program Studi : Manajemen
Surel : fachrudin.andri2000@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik Sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (*referensi*) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan / sumber acuan, dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar Pustaka, sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Malang, 23 Oktober 2024

Yang membuat pernyataan,



M. Fachrudin Andriansyah

ABSTRACT

The Influence Of Service Quality, Price, And Location On Satisfaction (Case Study of Paimo Coffee Consumers in Malang Regency)

M. Fachrudin Andriansyah¹, Fien Zulfikarijah², Luqman Dzul Hilmi³

^{1,2,3}Management Department, Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia

Corresponding E-mail: fachrudin.andri2000@gmail.com

This study aims to analyze the effect of service quality, price and location on customer satisfaction at Paimo Coffee. This type of research is quantitative. The data source of this research is primary data derived from samples, namely Paimo Coffee customers. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 100 respondents and data that could be processed by 100 respondents. This study uses multiple linear regression analysis methods. The result of this study indicate that: (1) service quality has no effect on customer satisfaction at Paimo Coffee; (2) price has no affects customer satisfaction at Paimo Coffee; (3) location has positive affects customer satisfaction at Paimo Coffe, and; (4) service quality, price and location simultaneously affect customer satisfaction at Paimo Coffee.

Keyword: customer satisfaction, location, price, service quality

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan (Studi Kasus pada Konsumen Paimo Coffee di Kabupaten. Malang)

M. Fachrudin Andriansyah¹, Fien Zulfikarijah², Luqman Dzul Hilmi³

^{1,2,3}Management Department, Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia

Corresponding E-mail: fachrudin.andri2000@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di Paimo Coffee. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Sumber data penelitian ini merupakan data primer yang berasal dari sampel yaitu pelanggan Paimo Coffee. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden dan data yang dapat diolah 100 responden. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Hasil temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Paimo Coffee; (2) harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Paimo Coffee; (3) lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di Paimo Coffee, dan; (4) kualitas layanan, harga dan lokasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Paimo Coffee.

Kata kunci: harga, kualitas layanan, kepuasan konsumen, lokasi

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat serta hidayah-Nya kepada peneliti, dan tak lupa sholawat serta salam peneliti panjatkan kepada baginda Muhammad SAW, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "Persepsi Risiko Memoderasi Pengaruh Literasi Keuangan dan Perilaku Keuangan terhadap Keputusan Investasi UMKM Sektor Pertanian di Kabupaten Lamongan" dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Manajemen pada program Strata-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang.

Peneliti menyadari dalam penyusunan proposal skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini kami ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Nazaruddin Malik, SE., M.Si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Nurul Asfiah, M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Dr. Dewi Nurjannah, M.M., selaku Dosen Pembimbing atas bimbingan, saran, dan motivasi yang diberikan.
5. Novi Puji Lestari, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing atas bimbingan, saran, dan motivasi yang diberikan.

6. Segenap Dosen Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan ilmunya kepada peneliti.
7. Orang tua, saudara-saudara kami, atas doa, bimbingan, serta kasih sayang yang selalu tercurah selama ini.
8. Teman-teman saya, khususnya Areeta Aurora Salsa Billa Mutiara Cantika Supratman Putri, Arul Dicky Permana, M. Shoikhul Ghomam, M. Naufal Lutfi Azis, Novendra Asrofi Prasetya (201810160311557), Puguh Wahyu Prasetyo, Ginanjar Noor Sholikin, M. Farid Fauzi, Manken, Adit, dan Komeng

Kami menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Peneliti mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan di lapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut.

Malang, 02 Agustus 2024

Peneliti

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Landasan Teori	5
B. Penelitian Terdahulu	16
C. Kerangka Konsep / Pikir atau Model Penelitian dan Hipotesis.....	19
D. Hipotesis	19
E. Definisi Operasional Variabel.....	21
BAB III.....	24
METODE PENELITIAN	24

A. Jenis Penelitian	24
B. Lokasi / obyek dan Waktu Penelitian	24
C. Populasi dan Pengambilan Sampel.....	24
E. Teknik Analisis Data.....	26
1. Skala Pengukuran	26
2. Rentang Skala.....	27
E. Teknik Pengujian Instrumen.....	29
F. Uji Asumsi Klasik.....	30
BAB IV	33
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
A. Deskripsi Data.....	33
B. Pembahasan	48
BAB V.....	53
PENUTUP.....	53
A. KESIMPULAN.....	53
B. SARAN	53
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Definisi Operasional Variabel.....	21
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	33
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	34
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	40
Tabel 4.6 Hasil Uji Realibilitas.....	42
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas.....	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas	44
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	45
Tabel 4.10 Hasil Uji F.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	19
Gambar 4. 1 Uji Heterokedastisitas.....	45



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Tabulasi Data Kualitas Layanan (X1).....	58
Lampiran 2. Tabulasi Data Harga (X2)	60
Lampiran 3. Tabulasi Data Lokasi (X3).....	63
Lampiran 4. Tabulasi Data Kepuasan Konsumen (Y).....	65
Lampiran 5. Uji Validitas Kualitas Layanan (X1)	68
Lampiran 6. Uji Validitas Harga (X2).....	70
Lampiran 7. Uji Validitas Lokasi (X3)	71
Lampiran 8. Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)	72
Lampiran 9. Uji Reliabilitas Kualitas Layanan (X1).....	73
Lampiran 10. Uji Reliabilitas Harga (X2)	73
Lampiran 11. Uji Reliabilitas Lokasi (X3).....	74
Lampiran 12. Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen (Y).....	75

DAFTAR PUSTAKA

- Adisaputro, G. (2010). *Manajemen Pemasaran: Analisis Untuk Perancangan Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Ahmed, S., Al Asheq, A., Ahmed, E., Chowdhury, U. Y., Sufi, T., & Mostofa, M. G. (2023). The intricate relationships of consumers' loyalty and their perceptions of service quality, price and satisfaction in restaurant service. *The TQM Journal*, 35(2), 519-539.
- Al Ahror, U. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Cafe Milk Moo Sidoarjo* (Doctoral Dissertation, Stiesia Surabaya).
- Ali, D., Alam, M., & Bilal, H. (2021). The influence of service quality, price, and environment on customer loyalty in the restaurant's industry: The mediating role of customer satisfaction. *Journal of Accounting and Finance in Emerging Economies*, 7(1), 143-154.
- Amstrong, G., & Philip, K. (2012). *Dasar-dasar pemasaran*. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Anwar, S. (2011). *Metodologi penelitian bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Anwar, S. (2012). *Metodologi Penelitian Bisnis, Cetakan Kedua*. Bandung: Salemba Empat.
- Aria, M., & Atik, I. L. (2018). Tata Kelola dan Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi PT. BAM. *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan*, 1(1), 14-24.
- Arianto, N. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam menggunakan jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal pemasaran kompetitif*, 1(2), 83-101.
- Arifin, I. (2007). *Membuka Cakrawala Ekonomi*. Jakarta: PT Grafindo Media Pratama.
- Arikunto, S. (2006). Prosedur penelitian tindakan kelas. *Bumi aksara*, 136(2), 2-3.
- Barry, R., & Heizer, J. (2001). *Prinsip-prinsip Manajemen Operasi: Operations Management*. Jakarta: Salemba Empat.

- Dawes, J. (1999). The relationship between subjective and objective company performance measures in market orientation research: further empirical evidence. *Marketing bulletin-department of marketing massey university*, 10, 65-75.
- Effendy, F. H., Khuzaini, K., & Hidayat, I. (2019). Effect of Service Quality, Price And Store Atmosphere on Customer Satisfaction (Study on Cangkir Coffee Shop in Surabaya). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3, 123-148.
- Ferdinand, A. (2014). Metode Penelitian Manajemen Edisi 5. *Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Ferdinand, A. (2014). Metode penelitian manajemen: Pedoman penelitian untuk penulisan skripsi tesis dan disertasi ilmu manajemen.
- Firdiyansyah, I. (2021). Pengaruh Kepemimpinan, Rotasi Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pendidikan Kota Batam. *Rekaman: Riset Ekonomi Bidang Akuntansi dan Manajemen*, 5(3), 260-269.
- Hafeez, S., & Muhammad, B. (2012). The Impact of Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty Programs on Customer's Loyalty: Evidence from Banking Sector of Pakistan. *International Journal of Business and Social Science*, 3(16).
- Harahap, S. B. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Mcdonald's (Studi Kasus pada Mcdonald's Harapan Indah-Bekasi)* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta).
- Harini, G. (2008). Makroekonomi pengantar. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Irawan, H. (2008). Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan (Pertama). Jakarta: Jakarta: PT Gramedia.
- Kasmir. (2017). Customer Service Excellent: Teori dan Praktik. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Kotler, P. (2001). Manajemen Pemasaran Indonesia. Jakarta : Salemba Empat.
- Kotler, P., & Gary, A. (2013). Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi ke-12. Penerbit Erlangga. Kotler, Philip & Keller. 2016. *Marketing Management. Sixteenth.*

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*, New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Muhtarom, A., Syairozi, M. I., & Yonita, H. L. (2022). Analisis Persepsi Harga, Lokasi, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada Umkm Skck (Stasiun Kuliner Canditunggal Kalitengah) Metode Structural Equation Modelling (SEM)-Partial Least. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 10(S1), 391-402.
- Nanang, M. (2010). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Penerbit Rajawali Pers.
- O'Mara, M. (1999). Strategic drivers of location decisions for information-age companies. *Journal of Real Estate Research*, 17(3), 365-386.
- Pio, J., Mamuaya, N. C., & Angmalisang, S. (2022). Pengaruh lokasi, kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen kedai kopi janji jiwa jilid 667 tomohon. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 6(3), 2019-2030.
- Priyatno, D. (2011). *Buku saku analisis statistik data SPSS*. Media Pressindo.
- Priyono, M. J. T. S. Z. (2016). *Metode penelitian kuantitatif*. Sidoarjo: Zifatma Publishing.
- Ramli, S. (2010). *Sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja OHSAS 18001*. Jakarta: Dian Rakyat.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: BPF.
- Untoro, J. (2010). *Ekonomi*. Jakarta: Kawah Media.
- Zhang, K. H. (2001). How does foreign direct investment affect economic growth in China?. *Economics of transition*, 9(3), 679-693.

Tanggal : 25/6/2024

Kode : 2408290088
Nama : M. Fachrudin Andriansyah
NIM : 201810160311165
Prodi : Manajemen
Naskah publikasi : **LULUS**
Penerjemah Abstrak : Selesai

Kepala LIP



Kenny Roz,.S.Kom.,M.M