

PENGARUH LOKASI, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS

PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

DI FORE COFFEE SHOP SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Program Studi

Manajemen



Diajukan Oleh:

YUSRIL ANDRIANTO

20012010221/FEB/EM

FAKULTAS FAKULTAS DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2024

SKRIPSI

**PENGARUH LOKASI, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
FORE COFFEE SHOP SURABAYA**

Disusun Oleh :

YUSRIL ANDRIANTO
20012010221 / FEB / EM

**Telah Dipertabahkan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal : 19 Juli 2024**

**Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Pembimbing Utama


Dr. Wiwik Handayani, SE, M.Si
NIP. 196901132021212003


Drs. Zawawi, S.E., M.Pd., M.M.
NIP. 197006252021211003

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP
NIP. 196304201991032001

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Yusril Andrianto

N P M : 20012010221

N I K :

Tempat / Tgl Lahir : Lamongan, 23 Juni 2001

Alamat Rumah : Jl. Kebon Kalianyar 1/1D, Kec. Pabean Cantian, Kota Surabaya,
Prov. Jawa Timur

Judul Artikel : Pengaruh Lokasi, Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Fore Coffe Shop Surabaya

Saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil pemikiran saya sendiri dan bukan dari saduran / terjemahan / plagiarisme

Demikian surat pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun. Apabila dikemudian hari terbukti ada unsur plagiarisme, maka saya bersedia apabila kelulusan dan gelar akademik yang sudah saya raih dibatalkan.

Surabaya, 19 Juli 2024

Yang menyatakan,



Yusril Andrianto
NPM. 20012010221

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan Syukur kita panjatkan kepada Allah subhanahu Wata'ala. Dzat yang hanya kepada-Nya kita memohon pertolongan. Alhamdulillah atas segala pertolongan, rahmat, dan kasih sayang-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH LOKASI, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI FORE COFFEE SHOP SURABAYA”**. Shalawat dan salam kepada Rasulullah Shalallahu Alaihi Wasallam yang senantiasa menjadi sumber inspirasi dan teladan terbaik untuk umat manusia.

Peneliti menyadari banyak pihak yang memberikan banyak pihak yang memberikan dukungan dan bantuan selama menyelesaikan studi dan tugas akhir ini. Oleh karena itu, sudah sepantasnya peneliti dengan penuh hormat mengucapkan terima kasih dan mendoakan semoga Allah memberikan balasan terbaik kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT. Selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, Msi, CRP. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si. Selaku Koordinator Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Drs. Zawawi S.E., M.Pd., M.M. Selaku dosen pembimbing utama yang atas bimbingannya peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik dan benar.

5. Kedua Orang tua saya tercinta, yang selalu memberikan support berupa doa, tenaga, dan materinya untuk peneliti sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
6. Sahabat baik peneliti yang menjadi *support* seperti Fahresi, Naufal, Rafi, Tio, Alvin, Zulfikar, Fabbian, dan semua sahabat peneliti yang tidak dapat peneliti sebut satu persatu Namanya.

Akhir kata peneliti menyadari bahwa tidak ada yang sempurna, peneliti masih melakukan kesalahan dalam penyusunan skripsi. Oleh karena itu, peneliti meminta maaf yang sedalam-dalamnya atas kesalahan yang dilakukan peneliti. Peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi demi pengembangan ke arah yang lebih baik. Kebenaran datangnya dari Allah dan kesalahan datangnya dari diri peneliti. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan Rahmat dan Ridho-Nya kepada kita semua.

Surabaya, 01 Mei 2024

Peneliti

DAFTAR ISI

KATAPENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
BAB I.....	10
PENDAHULUAN.....	10
1.1 Latar Belakang	10
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
BAB II	17
TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
2.2 Landasan Teori	19
2.2.1 Manajemen Pemasaran	19
2.2.2 Perilaku Konsumen.....	20
2.2.3 Lokasi	20
2.2.4 Persepsi Harga	22
2.2.5 Kualitas Pelayanan	25
2.2.6 Kepuasan Pelanggan	27
2.3 Kerangka Konseptual	29
2.4 Hipotesis Penelitian.....	30
BAB III.....	31
METODE PENELITIAN	31
3.1 Definisi Variabel dan Operasional	31
3.1.1 Definisi Variabel.....	31
3.1.2 Definisi Operasional.....	32
3.1.3 Pengukuran Variabel.....	34

3.2 Teknik Penentuan Sampel.....	35
3.2.1 Populasi.....	35
3.2.2 Sampel.....	36
3.3 Teknik Pengumpulan Data	37
3.3.1 Jenis Data.....	37
3.3.2 Sumber Data	38
3.3.3 Metode Pengumpulan Data	38
3.4 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	39
3.4.1 Teknik Analisis Data.....	39
3.4.2 Model Indikator Reflektif dan Indikator Formatif.....	40
3.4.3 Pengukuran Metode <i>Partial Least Square (PLS)</i>	42
3.4.4 Langkah-langkah PLS.....	43
BAB IV	50
PEMBAHASAN	50
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	50
4.1.1 Profil dan Sejarah Fore Coffe Shop.....	50
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	52
4.2.1 Karakteristik Responden.....	52
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	55
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian	55
4.3 Hasil Analisis Data.....	66
4.3.1 Interpretasi Hasil Olah Data PLS.....	66
4.3.2 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	67
4.3.3 Evaluasi Model Struktural (Inner Model).....	73
4.3.4 Uji Hipotesis	75
4.4 Pembahasan.....	76
4.4.1 Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan	76
4.4.2 Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	77
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	78
BAB V.....	80
KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Kesimpulan	80

5.2 Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	90

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Skala Likert	34
Tabel 4.1. Karakteristik berdasarkan Umur	53
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	55
Tabel 4.4. Deskripsi Variabel Lokasi	56
Tabel 4.5. Deskripsi Variabel Persepsi Harga	59
Tabel 4.6. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	62
Tabel 4.7. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	64
Tabel 4.8. <i>Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values)</i>	67
Tabel 4.9. <i>Cross Loading</i>	69
Tabel 4.10. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	70
Tabel 4.11. <i>Cronbach's Alpha</i>	71
Tabel 4.12. <i>Composite Reliability</i>	72
Tabel 4.13. <i>R-Square</i>	73
Tabel 4.14. Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values, P-Values).....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Subkategori Kedai Kopi	12
Gambar 1.2. Penjualan <i>Butterscotch</i>	13
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	29
Gambar 3.1. Model Indikator Reflektif.....	41
Gambar 3.2. Model Indikator Formatif.....	42
Gambar 3.3. Diagram Alur.....	44
Gambar 4.1. <i>Outer Model (factor loading, Path Coefficient, dan R-Square)</i>	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	90
----------------------------	----

ABSTRAK

**PENGARUH LOKASI, PERSEPSI HARGA, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI FORE COFFEE
SHOP SURABAYA**

Oleh:

Yusril Andrianto

200120120221

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lokasi, persepsi harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Fore Coffe Shop Surabaya. Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat Kota Surabaya dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan dari anak muda sampai dewasa. Dengan sampel penelitian berjumlah 96 responden yaitu orang-orang yang pernah melakukan pembelian ulang di Fore Coffe Shop Surabaya sebanyak lebih dari satu kali. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan teknik analisis SEM PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lokasi, persepsi harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Lokasi, Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

**PENGARUH LOKASI, PERSEPSI HARGA, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI FORE COFFEE
SHOP SURABAYA**

Oleh:

Yusril Andrianto

200120120221

This research aims to determine the influence of location, price perception and service quality on customer satisfaction at Fore Coffee Shop Surabaya. The population in this study was the people of Surabaya City, male and female, from young people to adults. With a research sample of 96 respondents, namely people who have made repeat purchases at Fore Coffee Shop Surabaya more than once. The method used in this research is a quantitative method with the SEM PLS analysis technique. The research results show that location, price perception, and service quality have a positive effect on customer satisfaction.

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

