

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, LOKASI, DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA COFFE SHOP
TRIBHUWANA KOPI SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen**



**Diajukan Oleh :
EVA KHARISMA YOLANDITA MANURUNG
17012010107/FEB/EM**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2024

SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, LOKASI, DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA COFFE SHOP
TRIBHUWANA KOPI SURABAYA**

Disusun Oleh :

Eva Kharisma Yolanda M

17012010107 /

FEB / EM

Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji

Skrripsi

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

Ugy Soebiantoro, S.E., M.M.
NIP. 196708182021211001

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 TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Eva Kharisma Yolandita Manurung

NPM : 17012010107

Fakultas /Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/ Manajemen

Judul Skripsi/Tugas Akhir : PENGARUH PERSEPSI HARGA, LOKASI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAAN KONSUMEN PADA COFFE SHOP TRIBHUWANA KOPI SURABAYA

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN “Veteran” Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun , sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN “Veteran” Jawa Timur.

Surabaya, 19 Juli 2024
Yang Menyatakan



Eva Kharisma Yolandita Manurung
NPM. 17012010107

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas Tuhan yang maha esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang disusun sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH PERSEPSI HARGA, LOKASI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA COFFE SHOP TRIBHUWANA KOPI SURABAYA** tidak lepas atas bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika P, M.Si, CRP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Wiwik Handayani, SE, M. Si selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ugy Soebiantoro,S.E.,M.M. selaku dosen pembimbing yang selalu sabar dan meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen pengajar yang telah memberikan ilmunya selama perkuliahan.

5. Buat yang teristimewah Ibu Angelika Hutapea, sebagai orang tua serta kedua kakak saya dan adik saya Immanesia Manurung, Petrus Manurung dan Yehezkiel Manurung yang telah memberikan semangat, kasih sayang, motivasi dan mendoakan saya sampai bisa menyelesaikan Skripsi ini.
6. Saudara, sahabat dan teman-teman yang selalu ada untuk memberi dukungan dan masukan kepada penulis.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwasannya dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan oleh penulis demi perbaikan dan kesempurnaan karya ini. Penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 19 Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR HALAMAN PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.1.1 Lina Sari Situmeang (2017).....	6
2.1.2 Ilham Bernando Putra (2021)	7
2.1.3 Gita Sukmawati Putri (2015)	7
2.1.4 Nindi Ayu Tamara Sari, IGN Anom Maruto, Awin Mulyati	8
2.1.5 Vivianli Liu (2016)	8
2.1.6 Rafika Kaharuddin, Mustari, Rahmatullah, Muhammad Dinar, Muh. Ihsan Said (2022)	9

2.1.7	Muslih Dwi Prasetyo, Susanto, Bernadetta Diansepti Maharani (2021).....	10
2.2	Landasan Teori	10
2.2.1	Pengertian Pemasaran	10
2.2.2	Persepsi Harga	11
2.2.3	Indikator Persepsi Harga.....	12
2.2.4	Lokasi	12
2.2.5	Indikator Lokasi.....	13
2.2.6	Kualitas Layanan	13
2.2.7	Indikator Kualitas Layanan.....	14
2.2.8	Kepuasan Konsumen	15
2.2.9	Indikator Kepuasan Konsumen.....	15
2.3	Hubungan antar variabel	16
2.3.1	Pengaruh Persepsi harga terhadap kepuasan konsumen	16
2.3.2	Pengaruh Lokasi terhadap kepuasan konsumen	17
2.3.3	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan konsumen	18
2.4	Kerangka Konseptual.....	19
BAB III METODE PENELITIAN		20
3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	20
3.1.1	Definisi Operasional	20
3.1.2	Indikator Variabel	20
3.1.3	Pengukuran dalam variabel.....	24
3.2	Teknik Penentuan Sampel.....	25
3.2.1	Populasi.....	25
3.2.2	Sampel	25

3.2.3	Teknik Sampling.....	26
3.3	Data.....	26
3.3.1	Jenis Data.....	26
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data	26
3.4	Uji Validitas dan Reliabilitas	27
3.4.1	Uji Validitas.....	27
3.4.2	Uji Reliabilitas	28
3.5	Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	28
3.5.1	Teknik Analisis.....	28
3.5.2	Cara Kerja PLS	28
3.5.3	Model Spesifikasi PLS	29
3.5.4	Langkah-Langkah PLS	29
3.5.5	Asumsi PLS	37
3.5.6	Ukuran Sampel	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		39
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	39
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan	39
4.1.2	Identitas Responden.....	40
4.1.3	Jenis Kelamin Responden.....	40
4.1.4	Responden Berdasarkan Usia	40
4.1.5	Pekerjaan.....	42
4.2	Analisis Data	42
4.2.1	Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	42
4.2.1.1	Hasil Uji Validitas	42
4.2.1.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	47

4.2.2	Analisis Deskriptif	47
4.2.2.1	Deskripsi Variabel Harga (X1).....	48
4.2.2.2	Deskripsi Variabel Lokasi (X2).....	49
4.2.2.3	Deskripsi Variabel Kualitas Layanan (X3).....	50
4.2.2.4	Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	51
4.2.3	Uji Outer Model (Model Pengukuran)	52
4.2.3.1	<i>Convergent Validity</i>	53
4.2.3.2	Validitas Diskriminant (<i>Discriminant Validity</i>)	54
4.2.3.3	Uji Reliabilitas (<i>Composite Reliability</i>).....	54
4.2.4	Uji Inner Model (Model Struktural)	55
4.2.4.1	Analisis Varian (R^2).....	55
4.2.5	Uji Hipotesis (Bootstraping).....	56
4.3	Pembahasan.....	77
4.3.1	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	78
4.3.2	Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen.....	58
4.3.3	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen	59
BAB V PENUTUP		60
5.1	Kesimpulan	60
5.2	Saran	60
5.3	Keterbatasan.....	61
DAFTAR PUSTAKA		62
LAMPIRAN		65

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Penjualan Tribhuwanakopi Surabaya Tahun 2019-2022....4	4
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden40	40
Tabel 4.2 Usia Responden41	41
Tabel 4.3 Responden berdasarkan Pekerjaan.....42	42
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Harga43	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Harga setelah Eliminasi.....44	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi44	44
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi setelah Eliminasi.....45	45
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan45	45
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan setelah Eliminasi45	45
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen46	46
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen setelah Eliminasi 46	46
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas47	47
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Variabel Harga.....49	49
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Variabel Lokasi49	49
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Layanan50	50
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Konsumen51	51
Tabel 4.17 Nilai <i>Loading Factor</i> seluruh Konstruk.....53	53
Tabel 4.18 Nilai Validitas Diskriminan (<i>Cross Loading</i>)54	54
Tabel 4.19 Validitas Konvergen55	55
Tabel 4.20 <i>R-Square</i> (R^2)55	55
Tabel 4.21 Hasil P-Value (<i>Bootstrapping</i>)56	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	18
Gambar 3.1 Langkah-langkah PLS	28
Gambar 4.1 Hasil Uji Outer Model PLS	52

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, dan variasi produk terhadap keputusan pembelian pada sepeda motor pada Tribhuwana Kopi Surabaya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang pernah membeli sepeda motor pada Tribhuwana Kopi yang berada di Kota Surabaya.

Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 80 responden. Metode penelitian yang digunakan adalah dengan pendekatan kualitatif Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah penyebaran kuisioner serta observasi. Penelitian ini menggunakan program SEM PLS 3.0 untuk menghitung dan analisis data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga berpengaruh signifikan secara positif terhadap kepuasan konsumenn karena harga yang terjangkau sesuai dengan kualitas produk yang diberikan yang mengakibatkan peningkatan penjualan. Lokasi berpengaruh signifikan secara positif terhadap kepuasan konsumen karena lokasi dapat menunjukkan letak strategis dan kenyamanan bagi pelanggan. Kualitas layanan berpengaruh signifikan secara positif terhadap kepuasan konsumenn karena perusahaan mampu mempengaruhi konsumen dalam memberikan kepuasan. Perusahaan diharapkan tetap menjaga harga, lokasi, dan kualitas layanan dengan baik agar memberikan kepuasan bagi konsumen.

Kata Kunci : Harga, Lokasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of product quality, price, and product variety on purchase decisions on motorcycles at Tribhuwana Kopi Surabaya. The population used in this study is all customers who have bought motorcycles at Tribhuwana Kopi in the city of Surabaya.

The sampling technique uses non-probability sampling with the number of samples used as many as 80 respondents. The research method used is a qualitative approach. The techniques used in data collection are the distribution of questionnaires and observations. This study uses the SEM PLS 3.0 program to calculate and analyze data.

The results of this study show that price has a significant positive effect on customer satisfaction because affordable prices are in accordance with the quality of the products provided which results in increased sales. Location has a significant positive effect on customer satisfaction because location can indicate strategic location and convenience for customers. Service quality has a significant positive effect on customer satisfaction because the company is able to influence consumers in providing satisfaction. The company is expected to maintain the price, location, and quality of service well in order to provide satisfaction for consumers.

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