

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA WARKOP BGST (BAGUS
SOPAN TERPELAJAR)**

Skripsi diajukan melengkapi
persyaratan mencapai gelar sarjana manajemen

oleh
Zidane Dzuhri Faturrahman
NPM : 41183402190019



Strata 1
Program Studi Manajemen

**UNIVERSITAS ISLAM 45
FAKULTAS EKONOMI
BEKASI
2026**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA WARKOP BGST (BAGUS SOPAN TERPELAJAR)

Tanggal: 25 Juni 2026

Oleh

Zidane Dzuhri Faturrahman

NPM: 41183402190019

Disetujui,

Pembimbing



Dr. Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA WARKOP BGST (BAGUS SOPAN TERPELAJAR)

Tanggal: 02 Juli 2026

Oleh

Zidane Dzuhri Faturrahman

NPM: 41183402190019

Diuji oleh,

Penguji I

Penguji II



Dr. Evi Mafriningsianti, S.E., M.M.



Yuni Astuti Tri Tartiani, S.E., M.M.

Mengetahui,

Pembimbing



Dr. Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.



Dr. Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Zidane Dzuhri Faturrahman
NPM : 41183402190019
Judul Skripsi/Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada Warkop BGST (Bagus Sopan Terpelajar).

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi manapun, kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan sudah tertera dalam daftar pustaka.

Jika dikemudian hari Skripsi ini terbukti merupakan duplikasi atau plagiarisme ataupun terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya akan bersedia menerima sanksi akademik atau sanksi yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Bekasi, 02 Juli 2026

Yang Menyatakan,



10000
METERAI
TEMPEL
CC415AOX074613723

Zidane Dzuhri Faturrahman

ABSTRAK

Zidane Dzuhri Faturrahman (41183402190019)

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada Warkop BGST (Bagus Sopan Terpelajar).

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Lokasi dan Kepuasan Konsumen.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada Warkop BGST (Bagus Sopan Terpelajar). Populasi pada penelitian ini adalah konsumen pernah mengonsumsi makanan dan minuman di Warkop BGST (Bagus Sopan Terpelajar).

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan diperoleh dari kuesioner, wawancara, dan studi pustaka dengan pengambilan sampel kepada 100 responden. Analisis data menggunakan uji statistik dan perhitungan dengan analisis regresi linier berganda dihitung menggunakan program *Statistical Product and Service Solution 29* (SPSS 29).

Berdasarkan secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan, persepsi harga dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, variabel persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dan variabel lokasi *tidak* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Diperoleh hipotesis ketiga tidak terbukti kebenarannya, kemungkinan dikarenakan selain banyaknya warkop usaha sejenis lain dan juga jauhnya lokasi serta kondisi jalanan yang kurang lancar Warkop Bagus Sopan Terpelajar (BGST). Hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai *R square* sebesar 56% variabel bebas dapat dijelaskan oleh variabel terikat, sedangkan sisanya 44% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka: 34 (2008 - 2023)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirahim

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan ridho-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada warkop BGST (Bagus Sopan Terpelajar)”

Skripsi ini diajukan untuk melengkapi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi. Dalam kegiatan penelitian hingga penyusunan skripsi, penulis mendapatkan banyak pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi dan Dosen Pembimbing Ibu Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M yang dengan sabar dan bersemangat memberikan bimbingan, arahan, masukan, dan perhatian kepada penulis sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Ibu Dr. Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi
3. Dosen-dosen dan staff pengajar Fakultas Ekonomi yang dengan sabar membimbing, memberikan dan membagi ilmunya kepada kami semua dari semester awal sampai sekarang.
4. Agi selaku owner warkop BGST (Bagus Sopan Terpelajar) yang telah memberikan saya izin riset dan memberikan data untuk penyusunan skripsi ini.
5. Pintu surgaku, Ibunda Lilis Lianti. Sosok ibu yang sangat luar biasa karena selalu mengusahakan yang terbaik untuk anak-anaknya. Terima kasih untuk doa

dan dukungan yang tiada hentinya diberikan serta terima kasih atas segala kesabaran dan kebesaran hati selama ini.

6. Saudara kandung saya Safira Dwi Afifah yang turut memberikan doa, motivasi dan dukungan nya.
7. Untuk sahabat perjuangan Sarjana Agi, Aflahaziz, Jowpan dan teman teman lainnya. Terima kasih telah membantu, support dari semester awal sampai proses skripsi ini selesai, semoga kalian diberikan kesuksesan di dunia dan akhirat.
8. Semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu diharapkan pembaca dapat memberikan kritik dan saran yang membangun bagi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan bagi semua pihak.

Bekasi, 02 Juli 2026

Penulis,

Zidane Dzuhri Faturrahman

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GRAFIK	xiv
DAFTAR DIAGRAM	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I	2
PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang Penelitian	2
1.2 Rumusan Masalah	14
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	14
1.4.1 Tujuan Penelitian	14
1.4.2 Manfaat Penelitian	15
1.5 Ruang Lingkup atau Pembatasan Masalah	15
1.6 Sistemastika Penulisan	15
BAB II	14
TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 Kualitas Pelayanan	14
2.1.2 Persepsi Harga	16
2.1.3 Lokasi	18
2.1.4 Kepuasan Konsumen	21
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Kerangka Pemikiran	29
2.4 Hipotesis	30
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	31

2.4.2	Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	32
2.4.3	Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada Warkop BGST (Bagus Sopan Terpelajar)	33
BAB III		34
METODE PENELITIAN.....		34
3.1	Desain Penelitian	34
3.1.1	Metode Penelitian	34
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	34
3.3	Populasi dan Sampel	34
3.1.1	Populasi.....	34
3.1.2	Sampel.....	35
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	36
3.4.1	Data Primer	36
3.4.2	Data Sekunder	36
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	37
3.6	Instrumen Penelitian	37
3.6.1	Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	38
3.6.2	Variabel Persepsi Harga.....	39
3.6.3	Variabel Lokasi	40
3.6.4	Variabel Kepuasan Konsumen.....	40
3.7	Teknik Analisis Data.....	41
3.7.1	Uji Instrumen	41
3.7.2	Uji Asumsi Klasik.....	43
3.7.3	Uji Hipotesis	44
BAB IV		48
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		48
4.1	Deskripsi Hasil Penelitian	48
4.1.1	Sejarah Singkat Objek Penelitian	48
4.1.2	Visi dan Misi Warkop BGST (Bagus Sopan dan Terpelajar).....	49
4.2	Deskripsi Profil Responden	49
4.3	Deskripsi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	50

4.3.1	Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan (X1).....	51
4.3.2	Validitas Instrumen Persepsi Harga (X2)	51
4.3.3	Validitas Instrumen Lokasi (X3)	52
4.3.4	Validitas Instrumen Kepuasan Konsumen (Y)	53
4.3.5	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	54
4.3.6	Deskripsi Analisis Data.....	55
4.3.7	Hasil Uji Asumsi Klasik	65
4.3.8	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	69
4.3.9	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	69
4.3.10	Hasil Uji Hipotesis.....	70
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	76
4.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Warkop Bagus Sopan Terpelajar (BGST)	78
4.4.2	Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen Warkop Bagus Sopan Terpelajar (BGST)	78
4.4.3	Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Warkop Bagus Sopan Terpelajar (BGST)	79
4.4.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Warkop Bagus Sopan Terpelajar (BGST)	81
4.5	Kelemahan Penelitian	82
BAB V		83
KESIMPULAN DAN SARAN		83
5.1	Simpulan.....	83
5.2	Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA		86
LAMPIRAN		90

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Data Penjualan Warkop BGST (Bagus Sopan Terpelajar)	5
Tabel 1.2 Pra-Survey Mengenai Kepuasan Konsumen Warkop BGST (Bagus Sopan Terpelajar).....	6
Tabel 1.3 Pra-Survey Mengenai Masalah Pada Warkop BGST.....	7
Tabel 1.4 Pra-Survey Mengenai Kualitas Pelayanan Warkop BGST (Bagus Sopan Terpelajar)	9
Tabel 1.5 Pra-Survey Mengenai Persepsi Harga Warkop BGST (Bagus Sopan Terpelajar).....	11
Tabel 1.6 Pra-Survey Mengenai Lokasi Warkop BGST (Bagus Sopan Terpelajar) ..	13
Tabel 3.1 Skala Likert	38
Tabel 4.1 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.2 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	51
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Persepsi Harga (X2).....	52
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Lokasi (X3)	52
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)	53
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	54
Tabel 4.8 Skor Jawaban Responden tentang Kualitas Pelayanan (X1)	55
Tabel 4.9 Skor Jawaban Responden tentang Persepsi Harga (X2)	57
Tabel 4.10 Skor Jawaban Responden tentang Lokasi (X3)	59
Tabel 4.11 Skor Jawaban Responden tentang Kepuasan Konsumen (Y)	62
Tabel 4.12 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	65
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	66
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas	67
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	68
Tabel 4.16 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	69
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	69
Tabel 4.18 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji f)	70

Tabel 4.19 Hasil Uji T (Uji Parsial).....	71
Tabel 4.20 Rekapitulasi Statistik	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Warung Kopi BGST (Bagus Sopan Terpelajar).....	48
---	----

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Pertumbuhan Industri Penyediaan Akomodasi Makanan dan Minuman dalam PDRB Menurut Lapangan Usaha Kabupaten Bekasi Pada Tahun 2019-2020 (Juta Rupiah)	3
--	---

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 2.1 Kerangka Pemikiran Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada Warkop BGST (Bagus Sopan Terpelajar)	29
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	90
Lampiran 2. Hasil Kuesioner Kepuasan Konsumen (Y) 30 Responden.....	99
Lampiran 3. Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan (X1) 30 Responden	101
Lampiran 4. Hasil Kuesioner Persepsi Harga (X2) 30 Responden.....	102
Lampiran 5. Hasil Kuesioner Lokasi (X3) 30 Responden	103
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y) 30 Responden.....	104
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1) 30 Responden	106
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Persepsi Harga (X2) 30 Responden.....	108
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas Lokasi (X3) 30 Responden.....	110
Lampiran 10. Tabel R	114
Lampiran 11. Hasil Uji Reliabilitas Variabel.....	115
Lampiran 12. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	119
Lampiran 13. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	120
Lampiran 14. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	121
Lampiran 15. Hasil Uji Hipotesis	121
Lampiran 16. Tabel T	122
Lampiran 17. Tabel F.....	125
Lampiran 18. Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	128
Lampiran 19. Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	131
Lampiran 20. Hasil Kuesioner Variabel Persepsi Harga (X2).....	134
Lampiran 21. Hasil Kuesioner Variabel Lokasit (X3).....	137
Lampiran 22. Surat Keputusan Dekan Fakultas.....	140
Lampiran 23. Kartu Bimbingan Skripsi.....	141
Lampiran 24. Daftar Riwayat Hidup	142

Zidan Dzuhri

skripsi_fiks_zidan_newwww.pdf

- Quick Submit
- Quick Submit
- UNISMA Bekasi

Document Details

Submission ID	161 Pages
trnoid::13615334836	42,154 Words
Submission Date	193,229 Characters
Jul 22, 2026, 11:15 AM GMT+7	
Download Date	
Jul 22, 2026, 11:40 AM GMT+7	
File Name	
skripsi_fiks_zidan_newwww.pdf	
File Size	
3.7 MB	



Page 1 of 170 - Cover Page

Submission ID: trnoid::13615334836



Page 2 of 170 - Integrity Overview

Submission ID: trnoid::13615334836

26% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Submitted works

Top Sources

- 25% Internet sources
- 12% Publications
- 0% Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

1 Integrity Flag for Review

- Replaced Characters**
71 suspect characters on 27 pages
Letters are swapped with similar characters from another alphabet.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we'll flag it for you to review.

A flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we do recommend you focus your attention there for further review.