

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI KOPSUR *COFFEE* PENGASINAN**

Skripsi diajukan untuk melengkapi persyaratan
Mencapai gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

Wildan Nurudin

NPM: 41183402170175



Strata 1

Program Studi Manajemen

Universitas Islam 45

Fakultas Ekonomi

Bekasi

2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI KOPSUR COFFE PENGASINAN

Tanggal: 17 Juli 2024

Oleh

Wildan Nurudin

NPM: 41183402170175

Disetujui,

Pembimbing



Tuti Sulastri, Dra., M.M.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



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

Ketua Jurusan Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI KOPSUR COFFE PENGASINAN**

Tanggal: 24 Juli 2024

Oleh

Wildan Nurudin

NPM: 41183402170175

Diuji oleh,

Penguji 1



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

Penguji 2



Isti Pujihastuti, S.E., M.E.

Mengetahui,

Pembimbing



Tuti Sulastri, Dra., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi



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

Ketua Jurusan Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wildan Nurudin
NPM : 41183402170175
Judul Skripsi/ Penelitian : Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan di Kopsur *Coffee* Pengasinan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan 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 mana pun, kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan sudah tertera pada daftar putaka.

Apabila di kemudian hari skripsi ini terbukti merupakan duplikasi atau plagiarisme ataupun terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya akan bersedia menerima sanksi akademik yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa adanya paksaan dari pihak mana pun.

Bekasi, 24 Juli 2024

Yang menyatakan


Wildan Nurudin

ABSTRAK

Wildan Nurudin (41183402170175)

Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan di Kopsur *Coffee* Pengasinan

XIV + 108 Halaman + 2 Gambar + 23 Tabel + 22 Lampiran

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

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen di Kopsur *Coffee* Pengasinan, untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen di Kopsur *Coffee* Pengasinan, dan untuk mengetahui pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen di Kopsur *Coffee* Pengasinan.

Populasi penelitian ini adalah konsumen yang pernah melakukan pembelian di Kopsur *Coffee* Pengasinan minimal satu kali. Sampel penelitian ini adalah konsumen Kopsur *Coffee* dengan jumlah 100 responden. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif, dengan data yang digunakan adalah data primer. Untuk menentukan sampel yang digunakan pada penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Teknik pencarian data dalam penelitian ini yaitu dengan menyebarkan kuisisioner secara online melalui *Google Form*. Lalu, data yang sudah terkumpul akan diolah menggunakan uji statistik dan perhitungan menggunakan analisis korelasi berganda yang dihitung menggunakan program *Statistic Product and Service Solution 25.0* (SPSS 25.0).

Berdasarkan jawaban kuesioner yang telah diolah secara parsial diperoleh hasil dari variabel Harga berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai uji t hitung variabel Kualitas Produk sebesar 3,018 dengan angka signifikan 0,003 atau lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak H_a diterima, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen. Variabel Harga berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Hal ini dibuktikan dengan nilai uji t hitung variabel Harga sebesar 1,780 dengan angka signifikan 0,002 atau lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak H_a diterima, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Harga terhadap Kepuasan Konsumen. Variabel Lokasi berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Hal ini dibuktikan dengan nilai uji t hitung variabel Lokasi sebesar 6,467 dengan angka signifikan 0,000 atau lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak H_a diterima, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Harga terhadap Kepuasan Konsumen. Dari hasil penelitian nilai koefisien determinasi (KD) = 0,654 berarti Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen secara bersama – sama mempunyai pengaruh sebesar 65,4% sedangkan sisanya 34,6% (100% - 65,4%) dipengaruhi oleh faktor lain.

Daftar Pustaka 25 (2018-2022)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahiim,

Assalamu 'alaikum warrahmatullahi wabarakatuh.

Dengan memanjatkan syukur ke hadirat Allah Swt dan atas rahmat serta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen di Kopsur *Coffee* Pengasinan”. Penyusunan skripsi ini untuk memenuhi persyaratan di dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi, Universitas Islam 45 Bekasi.

Perjalanan panjang nan berliku dalam proses penyusunan skripsi ini. Banyak hambatan dan juga rintangan yang penulis lalui di dalam setiap prosesnya. Oleh karena itu, dalam kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih terutama kepada yang terhormat:

1. Ibu Tuti Sulastri, Dra., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, dorongan dan masukan yang membangun dalam proses penyelesaian skripsi ini.
2. Ibu Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.
3. Ibu Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.
4. Ibu Isti Pujihastuti, S.E., M.E. selaku dosen penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.
5. Kedua orang tua, Bapak Sukisna dan Ibu Supartini yang telah mendidik dan membesarkanku dengan penuh kasih sayang, serta memberikan doa restu dalam setiap langkahku.
6. Untuk teman saya seluruh anggota Caur dan Caurwati Squad yang selalu membantu, menyemangati, dan menemani penulis dalam segala hal, terimakasih telah bersedia menjadi tempat dalam segala hal.

7. Terima kasih untuk setiap hal pahit dan sulit yang telah dilalui. Rivanda Yuka Adhysta, Ibnu Subiyono, Naufal Achmad, Ocky Ery Fernanda, Sahnun Rambe, Landes Antonius Simbolon, Agnie Adji Sulistya Adji, Haidar Iqbal Nabawy, Muhammad Ivan Nursyafri, Krisna Monandar, Bivarian Aldy Nurrahman, Puput Puspitasari, Tuti Ernawati, Maria Ulfah, Dodi Saprudin, Umar, Kanta Saputra, Kinar, Dede Maulana Sidik Permana, M Rozaq, Dede Yusuf dan Fajar Mutaqin yang telah membantu, menyemangati, dan mendoakan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini.
9. Untuk teman-teman Manajemen D 2017 yang namanya tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terima kasih karena telah bersama selama proses perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna masih terdapat kesalahan serta kelemahan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan skripsi penelitian ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Aamiin ya rabbal alamin

Wassalamualaikum warramatullahi wabarakatuh

Bekasi, 17 Juli 2024

Penulis

Wildan Nurudin

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
1.4 Ruang Lingkup atau Pembatasan Masalah.....	10
1.5 Sistematika Laporan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Kepuasan Konsumen	12
2.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	12
2.1.2 Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Konsumen.....	13
2.1.3 Indikator Kepuasan Konsumen	13
2.2 Kualitas Produk	14
2.2.1 Pengertian Kualitas Produk	14
2.2.2 Faktor-faktor yang Memengaruhi Kualitas Produk.....	15

2.2.3	Faktor-faktor yang Memengaruhi Kualitas Produk.....	16
2.2.4	Indikator Kualitas Produk.....	17
2.3	Harga	17
2.3.1	Pengertian Harga	17
2.3.2	Faktor-faktor yang Memengaruhi Harga.....	19
2.3.3	Indikator Harga.....	20
2.4	Lokasi	21
2.4.1	Pengertian Lokasi	21
2.4.2	Faktor-faktor yang Memengaruhi Lokasi.....	21
2.4.3	Indikator Lokasi.....	22
2.5	Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	23
2.6	Kerangka Pemikiran	25
2.7	Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN.....		30
3.1	Metode Penelitian	30
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	30
3.3	Populasi dan Sampel.....	30
3.4	Metode Penelitian, Deskripsi Variabel Penelitian, dan Pengukurannya	31
3.5	Data	33
3.5.1	Uji Kualitas Data	33
3.5.2	Uji Asumsi Klasik	34
3.5.3	Analisis Regresi Linear Berganda	36
3.5.4	Uji Hipotesis	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		40
4.1	Hasil Penelitian.....	40
4.1.1	Deskripsi Singkat Objek Penelitian...ix.....	40

4.1.2	Deskripsi Subjek Penelitian.....	41
4.2	Deskripsi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	42
4.2.1	Hasil Uji Validitas.....	43
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	45
4.3	Deskripsi Analisis Data.....	46
4.3.1	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk (X_1).....	46
4.3.2	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga (X_2).....	48
4.3.3	Tanggapan Responden Terhadap Lokasi (X_3).....	49
4.3.4	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	51
4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	52
4.4.1	Uji Normalitas.....	52
4.4.2	Uji Multikolinearitas.....	53
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas.....	54
4.5	Hasil Uji Hipotesis.....	55
4.5.1	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
4.5.2	Uji T (Uji Parsial).....	57
4.5.3	Uji F (Simultan).....	58
4.5.4	Uji Koefisien Determinasi (KD).....	59
4.6	Pembahasan.....	60
4.6.1	Pengaruh Kualitas Produk (X_1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	60
4.6.2	Pengaruh Harga (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	61
4.6.3	Pengaruh Lokasi (X_3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	62
4.7	Kelemahan Penelitian.....	63
	BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	65

5.1	Simpulan.....	65
5.2	Saran.....	65
	DAFTAR PUSTAKA.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pra-Survei Kepuasan Konsumen di Kopsur <i>Coffee</i>	2
Tabel 1. 2 Pra-Survei Kualitas Produk di Kopsur <i>Coffee</i>	4
Tabel 1. 3 Pra-Survei Harga di Kopsur <i>Coffee</i>	5
Tabel 1. 4 Pra-Survei Perbandingan Harga.....	6
Tabel 1. 5 Pra-Survei Lokasi di Kopsur <i>Coffee</i>	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4. 3 Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X_1).....	43
Tabel 4. 4 Uji Validitas Variabel Harga (X_2).....	43
Tabel 4. 5 Uji Validitas Variabel Lokasi (X_3).....	44
Tabel 4. 6 Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	45
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4. 8 Skor Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Produk (X_1)	46
Tabel 4. 9 Skor Jawaban Responden terhadap Variabel Harga (X_2)	48
Tabel 4. 10 Skor Jawaban Responden terhadap Variabel Lokasi (X_3)	49
Tabel 4. 11 Skor Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .	51
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas	52
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	53
Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	55
Tabel 4. 15 Hasil Uji t (Uji Parsial)	57
Tabel 4. 16 Hasil Uji F (Simultan).....	59
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (KD).....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot).....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	70
Lampiran 2 Hasil Pra-Survei.....	76
Lampiran 3 Hasil Jawaban Responden Kualitas Produk (X_1)	78
Lampiran 4 Hasil Jawaban Responden Harga (X_2).....	81
Lampiran 5 Hasil Jawaban Responden Lokasi (X_3)	84
Lampiran 6 Hasil Jawaban Responden Kepuasan Konsumen (Y).....	87
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	90
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas Harga	92
Lampiran 9 Hasil Uji Validitas Lokasi	94
Lampiran 10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	96
Lampiran 11 Hasil Uji Reliabilitas.....	97
Lampiran 12 Hasil Uji Normalitas dan Multikolinearitas.....	98
Lampiran 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas dan Analisis Regresi Linear Berganda ...	99
Lampiran 14 Hasil Uji t, Uji F, dan Koefisien Determinasi	100
Lampiran 15 Tabel Nilai Distribusi F	101
Lampiran 16 Tabel Nilai Distribusi T	102
Lampiran 17 Tabel R	103
Lampiran 18 Kartu Seminar Proposal Penelitian.....	104
Lampiran 19 Surat Keputusan Pembimbing	105
Lampiran 20 Kartu Bimbingan Skripsi	106
Lampiran 21 Daftar Riwayat Hidup.....	107
Lampiran 22 Bukti Plagiarisme	108

Skripsi Wildan.docx

ORIGINALITY REPORT

16%

SIMILARITY INDEX

23%

INTERNET SOURCES

13%

PUBLICATIONS

22%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	3%
2	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	2%
3	Submitted to Konsorsium Perguruan Tinggi Swasta Indonesia Student Paper	2%
4	eprints.pancabudi.ac.id Internet Source	1%
5	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	1%
6	repositori.usu.ac.id Internet Source	1%
7	Submitted to Konsorsium PTS Indonesia - Small Campus Student Paper	1%
8	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	1%
9	eprints.ahmaddahlan.ac.id	