

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KOPI
NAKO KOTA WISATA**

SKRIPSI

Oleh :

Alfianti

201910325329




**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap
Kepuasan Konsumen Pada Kopi Nako Kota Wisata
Nama mahasiswa : Alfianti
Nomor pokok mahasiswa : 201910325329
Program studi/fakultas : Manajemen/Ekonomi dan bisnis
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 09 Januari 2023

Jakarta, 25 Januari 2023

Menyetujui
Pembimbing


M. Fadhi Nursal, S.E., M.M
NIDN 0325057908

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Kopi Nako Kota Wisata
Nama Mahasiswa : Alfianti
Nomor Pokok Mahasiswa : 201910325329
Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 09 Januari 2023

Jakarta, 25 Januari 2023

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Neng Siti Komariah, S.E.,M.M

NIDN 0327128105

Penguji I : Widi Winarso, S.E.,M.M

NIDN 0319067606

Penguji II : M. Fadhli Nursal, S.E.,M.M

NIDN 0325057908

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Manajemen

Dr. Hadita, S.Pd.,M.M
NIDN 0329048302

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Istianingsih, S.E.,M.S.Ak
NIDN 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul

“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Kopi Nako Kota Wisata”.

Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 9 Januari 2023

Yang membuat
pernyataan,



Alfianti

201910325329

ABSTRAK

Alfianti, 201910325329, skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Kopi Nako Kota Wisata.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan membuktikan apakah Kualitas Pelayanan dan Lokasi Secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh Konsumen Kopi Nako Kota Wisata yang beralamatkan di Blok D No.11 Jl. Wisata Utama, Cibubur, Bogor yang berjumlah 130 responden.

Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa faktor yang berpengaruh terhadap Kepuasan itu ada. Hal ini dibuktikan dengan adanya persamaan regresi linier berganda yang didapat adalah $Y = 1,246 + 0,290X_1 + 0,2871X_2$. Secara simultan hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah variabel Kualitas Pelayanan dan Lokasi berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Konsumen, dengan hasil yang menunjukkan $f_{hitung} > f_{tabel}$ sebesar $f_{hitung} 141,603 > f_{tabel} 3,07$. Secara parsial hasil menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan, dengan hasil nilai yang menunjukkan $t_{hitung} 5,193 > t_{tabel} 1,656$ dan nilai sig. $0,000 < 0,05$ dan variabel Lokasi juga berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan dengan hasil yang menunjukkan t_{hitung} sebesar 5,676

$> 1,656$ dan nilai sig. $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci :

Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Alfianti, 201910325329, thesis entitled The Effect of Service Quality and Location on Consumer Satisfaction in Nako Coffee in Kota Wisata.

This study aims to find out and prove whether the Quality of Service and Location simultaneously and partially has a significant effect on Consumer Satisfaction. The population in this study was all consumers of Nako Coffee in Kota Wisata addressed at Block D No.11 Jl. Wisata Utama, Cibubur, Bogor, which amounted to 130 respondents.

Based on the results of the study stated that factors that influence satisfaction exist. This is evidenced by the existence of a multiple linear regression equation obtained is $Y = 1.246 + 0.290X_1 + 0.2871X_2$. Simultaneously, the results obtained from this study are that the Quality of Service and Location variables have a significant effect on the Consumer Satisfaction variable, with results showing $f_{count} > f_{table}$ of $f_{count} 141.603 > f_{table} 3.07$. Partial results show that the Quality of Service variable has an effect and is significant on satisfaction, with the results of values showing $t_{count} 5.193 > t_{table} 1.656$ and sig values. $0.000 < 0,05$.

Keywords :

Service Quality, Location and Consumer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kopi Nako Kota Wisata”, guna memenuhi salah satu syarat untuk melanjutkan penelitian tugas akhir. Oleh karena itu, dari hati yang paling dalam penulis menyampaikan ucapan terimakasih khususnya kepada :

1. Irjen Pol. (purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak.,.. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Hadita, S.Pd., M.M., selaku Kaprodi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Hasanuddin, S.IP., M.AP., selaku Dosen Pembimbing Akademik
5. M.Fadhli Nursal, SE.,M.M., Selaku Dosen Pembimbing peneliti telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan tugas akhir.
6. Orang tua saya Ayah Surono, dan Ibu Tursinah. yang telah memberi doa, dorongan, bantuan, dukungan, material serta moral.
7. Seluruh sahabat saya Azizah, Rofiyta, Ayu, Dara dari kampus yang kekompakannya selalu membuat penulis semangat dan optimis.
8. Terimakasih untuk Diri sendiri, karena udah mampu bertahan sampai akhir penyusunan skripsi ini.
9. Partner saya Alfath Qamara terimakasih sudah membantu dalam mengerjakan skripsi ini.

Jakarta, 09 Januari 2022

Alfianti

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Batasan Masalah.....	10
1.6 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Kepuasan Konsumen	12
2.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	12
2.1.2 Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.....	12
2.1.3 Indikator Kepuasan Konsumen.....	13
2.2 Kualitas Pelayanan	13
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.2 Faktor- faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	14
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan	15
2.3 Lokasi	16

2.3.1 Pengertian Lokasi	16
2.3.2 Faktor-faktor pemilihan lokasi.....	17
2.3.3 Indikator Lokasi.....	17
2.4 Penelitian Terdahulu.....	18
2.5 Kerangka Teori.....	21
2.6 Hipotesis Penelitian.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Desain Penelitian.....	24
3.2 Tahapan Penelitian	24
3.2.1 Tahap Perencanaan	24
3.2.2 Tahap Pelaksanaan.....	25
3.2.3 Tahap Penulisan.....	25
3.3 Model Konseptual Penelitian	25
3.4 Operasionalisasi Variabel.....	26
3.4.1 Pengertian Variabel.....	26
3.5 Objek Dan Tempat Penelitian	27
3.6 Metode Pengambilan Populasi Dan Sampel	28
3.6.1 Populasi Penelitian.....	28
3.6.2 Sampel Penelitian	28
3.7 Teknik Pengambilan Data	28
3.8 Sumber data	29
3.9 Metode Pengumpulan Data	29
3.10 Metode Analisis Data	30
3.10.1 Uji Validitas.....	30
3.10.2 Uji Reabilitas	30
3.10.3 Uji Asumsi Klasik.....	31
3.11 Uji Hipotesis Statistik.....	32
3.12 Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	32
3.12.1 Uji Hipotesis	33

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Gambaran Umum	35
4.1.1 Profil Perusahaan.....	35
4.1.2 Motto.....	36
4.2 Hasil Penelitian.....	37
4.2.1 Deskripsi Responden	37
4.2.2 Karakteristik.....	37
4.2.3 Pendistribusian Kuesioner	38
4.3 Hasil Analisis Data.....	39
4.3.1 Uji Validitas	39
4.3.2 Uji Reliabilitas	41
4.4 Uji Asumsi Klasik	43
4.4.1 Uji Normalitas.....	43
4.4.2 Uji Multikolinearitas.....	45
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	45
4.5 Uji Regresi Linier Berganda.....	46
4.6 Uji Hipotesis.....	48
4.6.1 Uji Parsial (Uji t).....	48
4.6.2 Uji Simultan (Uji f).....	50
4.6.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	50
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian.....	51
BAB V PENUTUP.....	54
5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Keterbatasan Penelitian	54
5.3 Saran	55
REFERENSI.....	56
LAMPIRAN.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kedai Kopi di Kota Wisata	2
Tabel 1. 2 Perbandingan kedai Kopi Nako dengan Janji Jiwa.....	3
Tabel 1. 3 Menu dan Harga Kopi Nako	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	27
Tabel 3. 2 <i>skala likert</i>	29
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan	37
Tabel 4. 2 Data Karakteristik Berdasarkan Usia	38
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4. 4 Pendistribusian Kuesioner.....	39
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	40
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Lokasi (X2)	40
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)	41
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1).....	42
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Lokasi (X2)	42
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen (Y)	43
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas	43
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	45
Tabel 4. 13 Hasil Analisis Linier Berganda	47
Tabel 4. 14 Hasil Uji t.....	49
Tabel 4. 15 Hasil Uji f.....	50
Tabel 4. 16 Hasil Koefisien Determinasi	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Lokasi Kopi Nako Kota Wisata	7
Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	22
Gambar 3. 1 Model Konseptual Penelitian beserta Indikator	26
Gambar 4. 1 Suasana Kopi Nako	36
Gambar 4. 2 Uji Normalitas	44
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Uji Plagiarisme Skripsi

Lampiran 2 Uji Referensi Skripsi

Lampiran 3 Lampiran Kuesioner

Lampiran 4 Tabulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan

Lampiran 5 Output SPSS

Lampiran 6 Buku Bimbingan

Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup

