

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN NATURALIS KOFFIE
DI AGUS SALIM KECAMATAN BEKASI TIMUR**

SKRIPSI

Oleh:

Trevy Mayrin

201910327004



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2022

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Lokasi terhadap
Kepuasan Konsumen Naturalis Koffie di Agus Salim
Kecamatan Bekasi Timur

Nama Mahasiswa : Trevy Mayrin

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910327004

Programs Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 15 Juli 2022



Franciscus Dwikotjo Sri Sumantyo S.T., MM
NIDN : 0329017202

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Lokasi terhadap
Kepuasan Konsumen Naturalis Koffie di Agus Salim
Kecamatan Bekasi Timur

Nama Mahasiswa : Trevy Mayrin

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910327004

Programs Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 15 Juli 2022

Jakarta, 18 Juli 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Prof. Dr. Ir. Hapzi Ali, MM., CMA., MPM
NIDN : 0012016601

Anggota Penguji 1 : Dr. Dhian Tyas Untari S.E., M.M., MBA
NIDN : 0309048102

Anggota Penguji 2 : Franciscus Dwikotjo Sri Sumantyo S.T., MM
NIDN : 0329017202

Ketua Program Studi
Manajemen

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

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

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

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Naturalis Koffie di Agus Salim Kecamatan Bekasi Timur”** ini adalah benar – benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain terkecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila 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 digunakan 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, 18 Juli 2022



Trevy Mayrin
201910327004

ABSTRAK

Trevy Mayrin, 201910327004. Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Naturalis Koffie di Agus Salim Kecamatan Bekasi Timur.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Naturalis Koffie. Penelitian ini menggunakan 224 responden untuk digunakan sebagai sampel penelitian, yang mana data penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan menyebarkan data ke konsumen Naturalis Koffie di Kecamatan Bekasi Timur. Teknik analisis data yang digunakan yaitu menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dan Uji Hipotesis. Pengolahan data yang digunakan menggunakan aplikasi program dari SmartPLS versi 3.0. Dengan variabel independen mempengaruhi variabel dependen sebesar 6.3% sedangkan sisanya 93.7% dipengaruhi oleh variabel lainnya. Berdasarkan hasil penelitian yang sudah diteliti menunjukkan bahwa variabel Harga, Kualitas Produk dan Lokasi berpengaruh signifikan dan memiliki hubungan yang positif atau berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Konsumen.

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

ABSTRACT

Trevy Mayrin, 201910327004. *The Effect of Price, Product Quality, and Location on Naturalis Koffie Customer Satisfaction at Agus Salim district Bekasi Timur.*

This study aims to determine the effect of price, product quality and location on Naturalis Koffie's Consumer Satisfaction. This study used 226 respondents to be used as research samples, in which the research data used primary data obtained by distributing data to Naturalis Koffie consumers in East Bekasi District. The data analysis technique used is Partial Least Square (PLS) and Hypothesis Testing. The data processing used is using the application program from SmartPLS version 3.0. With independent variables affected by 6.3% of the other variables of dependents are at 6.3% while the rest is 93.7% influenced by other variables. Based on the results of research that has been researched, it shows that the variables of Price, Product Quality and Location have a significant effect and have a positive relationship or influence on the Consumer Satisfaction variable.

Keywords : Price, Product Quality, Location, and Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji Syukur segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Naturalis Koffie di Agus Salim Kecamatan Bekasi Timur” dengan lancar. Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan guna meraih gelar Sarjana Ekonomi Manajemen.

Peneliti menyadari sepenuhnya, tanpa bimbingan dari berbagai pihak, Tugas Akhir Skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik dan benar. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Irjen.Pol.(Purn) Dr. Drs. H Bambang Karsono, S.H., M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr.Istianingsih Sastrodiharjo,M.S.Ak, CA, CSRS, CSRA, CMA, CBV, CACP Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Yth Ibu Dr. Hadita, S.Pd., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Yth Bpk. Franciscus Dwikotjo Sri Sumantyo,ST.,MM selaku Dosen Pembimbing yang telah menyetujui dan menerima proposal skripsi penulis.
5. Teristimewa untuk papahku yang saya sayangi Iskandar Zulkarnain dan Keluarga saya yang senantiasa memberikan dorongan, dan dukungan tanpa mengenal lelah selama menempuh pendidikan di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
6. Kepada Ibu Liza Linda yang senantiasa membantu dan memberikan support, dorongan dan doa kepada peneliti.
7. Tania, Bima, Bangkit, Ara, Fara, Asha, Riris, Sye, Aji, Verren, Martha, Suci, Putri, Bella serta teman-teman saya yang selalu ngajak nongkrong terus tapi tetap memberikan support dan motivasi baik secara material dan moral sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Pacar saya Rama Aditya yang telah memberikan support dan membantu peneliti selama proses penyusunan skripsi.

9. Teman – teman seperbimbingan yang telah membantu satu sama lain dan saling memberikan support kepada peneliti selama penyusunan skripsi berjalan.
10. Seluruh responden generasi milenial di Kota Bekasi yang sudah meluangkan waktunya untuk membantu peneliti dalam mengumpulkan data.

Dengan harapan semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda atas semua bantuan dan doanya. Akhirnya, begitupun skripsi ini jauh dari kata sempurna, namun demikian semoga bermanfaat bagi semua pihak khususnya bagi penulis dan bagi para pembaca pada umumnya.

Bekasi, 18 Juli 2022

Penulis



Trevy Mayrin

NPM. 201910327004



DAFTAR ISI

<u>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING</u>	i
<u>LEMBAR PENGESAHAN</u>	ii
<u>LEMBAR PERNYATAAN</u>	iii
<u>KATA PENGANTAR</u>	iv
<u>ABSTRAK</u>	vi
<u>ABSTRACT</u>	vii
<u>DAFTAR ISI</u>	viii
<u>DAFTAR TABEL</u>	xii
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	xiii
<u>DAFTAR LAMPIRAN</u>	xiv
<u>BAB I</u>	1
<u>PENDAHULUAN</u>	1
1.1 <u>Latar Belakang</u>	1
1.2 <u>Rumusan Masalah</u>	4
1.3 <u>Tujuan Penelitian</u>	5
1.4 <u>Manfaat Penelitian</u>	5
1.5 <u>Batasan Masalah</u>	5
1.6 <u>Sistematika Penulisan</u>	6
<u>BAB II</u>	7
<u>TINJAUAN PUSTAKA</u>	7
2.1 <u>Harga</u>	7
2.1.1 <u>Definisi Harga</u>	7
2.1.2 <u>Indikator Harga</u>	9
2.1.3 <u>Dimensi Harga</u>	9
2.2 <u>Kualitas Produk</u>	10

2.2.1	<u>Definisi Kualitas Produk</u>	10
2.2.2	<u>Indikator Kualitas Produk</u>	11
2.2.3	<u>Dimensi Kualitas Produk</u>	13
2.3	<u>Lokasi</u>	13
2.3.1	<u>Definisi Lokasi</u>	13
2.3.2	<u>Indikator Lokasi</u>	14
2.4	<u>Kepuasan Konsumen</u>	14
2.4.1	<u>Definisi Kepuasan Konsumen</u>	14
2.4.2	<u>Indikator Kepuasan Konsumen</u>	16
2.5	<u>Penelitian Terdahulu</u>	16
2.6	<u>Pengaruh Antar Variabel</u>	21
2.7	<u>Kerangka Konseptual</u>	22
2.8	<u>Hipotesis</u>	23
BAB III		24
METODE PENELITIAN		24
3.1	<u>Desain Penelitian</u>	24
3.2	<u>Objek Penelitian</u>	24
3.3	<u>Tahapan Penelitian</u>	24
3.4	<u>Model Konseptual</u>	25
3.4	<u>Operasional Variabel Penelitian</u>	26
3.5	<u>Waktu dan Tempat Penelitian</u>	32
3.5.1	<u>Waktu penelitian</u>	32
3.5.2	<u>Tempat penelitian</u>	32
3.6	<u>Metode Pengambilan Sampel</u>	32
3.6.1	<u>Populasi Penelitian</u>	32
3.6.2	<u>Sampel Penelitian</u>	32

3.7	<u>Teknik pengumpulan data</u>	33
3.8	<u>Jenis dan sumber data</u>	34
3.8.1	<u>Jenis data</u>	34
3.8.2	<u>Sumber data</u>	34
3.9	<u>Metode analisis data</u>	34
3.9.1	<u>Analisis Deskriptif</u>	34
3.9.2	<u>Analisis SEM PLS</u>	34
3.9.3	<u>Outer Model Evaluation</u>	35
3.9.4	<u>Inner Model Evaluation</u>	35
<u>BAB IV</u>		36
<u>HASIL DAN PEMBAHASAN</u>		36
4.1	<u>Gambaran Umum</u>	36
4.1.1	<u>Profil Naturalis Koffie</u>	36
4.1.2	<u>Deskripsi Lokasi Penelitian</u>	36
4.1.3	<u>Logo Naturalis Koffie</u>	37
4.2	<u>Karakteristik Responden</u>	37
4.3	<u>Hasil Analisis Data</u>	38
4.3.1	<u>Skema Model Partial Least Square</u>	38
4.3.2	<u>Penguji Model Pengukuran (Outer Model)</u>	39
4.3.3	<u>Pengujian Model Struktural (Inner Model)</u>	45
4.3.4	<u>Pengujian Hipotesis</u>	47
4.4	<u>Pembahasan</u>	48
<u>BAB V</u>		52
<u>KESIMPULAN DAN SARAN</u>		52
5.1	<u>Kesimpulan</u>	52
5.2	<u>Saran</u>	52

<u>IMPLIKASI MANAJERIAL</u>	54
<u>DAFTAR PUSTAKA</u>	55
<u>LAMPIRAN KUESIONER</u>	59



DAFTAR TABEL

<u>Table 1.1 Review negatif dari 50 konsumen Naturalis Koffie.....</u>	2
<u>Tabel 3 1 Operasional Variabel.....</u>	27
<u>Tabel 4 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin</u>	37
<u>Tabel 4 2 Karakteristik Berdasarkan Usia</u>	38
<u>Tabel 4 3 Hasil <i>Outer Loading</i> Tahap 1.....</u>	40
<u>Tabel 4 4 Hasil <i>Outer Model</i> Tahap 2.....</u>	42
<u>Tabel 4 5 Hasil <i>Average Variance Extraxted (AVE)</i>.....</u>	42
<u>Tabel 4 6 Hasil <i>Cross Loading</i>.....</u>	43
<u>Tabel 4 7 Hasil <i>Internal Consistency Reliabaility</i></u>	44
<u>Tabel 4 8 Hasil <i>R-Square</i>.....</u>	45
<u>Tabel 4 9 Hasil <i>Path Coefficient</i></u>	46



DAFTAR GAMBAR

<u>Gambar 2 1 Kerangka Konseptual</u>	22
<u>Gambar 3 1 Model Konseptual</u>	25
<u>Gambar 4 1 Logo Naturalis Koffie</u>	37
<u>Gambar 4 2 Outer Model</u>	39
<u>Gambar 4 3 Inner Model</u>	45



DAFTAR LAMPIRAN

<u>Lampiran 1</u>	59
<u>Lampiran 2</u>	64
<u>Lampiran 3</u>	94
<u>Lampiran 4</u>	95
<u>Lampiran 5</u>	104
<u>Lampiran 6</u>	105

