

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BENTO KOPI YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk Memperoleh Derajat Sarjana
Program Studi Manajemen**



Fuad Fadhil Abdunnashir

No. Mhs. 111801181

**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN BENTO KOPI YOGYAKARTA**

Diajukan oleh:



Fuad Fadhil Abdunnashir

No. Mhs. 111801181

Yogyakarta, 21 November 2022

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Sri Rejeki Ekasasi, Dra., M.B.A

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN BENTO KOPI YOGYAKARTA**

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji
Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta
Tanggal: 25 Januari 2023

Yang terdiri atas

Ketua Penguji



Dr. Suparmono, M.Si

Anggota Penguji



Sri Rejeki Ekasasi, Dra., M.B.A.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertandatangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Harga Terhadap kepuasan konsumen Bento Kopi” dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 18 Juli 2022 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagian tulisan saya sendiri, dan ada atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwasaya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu YKPN Yogyakarta batal saya terima.

Yogyakarta, 25 Januari 2023

Yang memberi pernyataan,

Fuad



Anggota Penguji

Ketua Penguji

Dr. Suparmono, M.Si

Sri Rejeki Ekasasi, Dra., M.B.A.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat serta karunia yang telah diberikan-Nya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Bento kopi Yogyakarta ”** sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti menyadari tanpa adanya doa, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak, penulisan skripsi ini tidak akan dapat terwujud. Oleh karena itu perkenankanlah peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Suparmono, M.Si sebagai Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta.
2. Ibu Sri Rejeki Ekasasi, Dra., M.B.A. sebagai Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan perhatian untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Drs Eka Sudarusman, M.M. sebagai Dosen Wali yang telah memberikan pengarahan dan nasehat selama masa perkuliahan di Jurusan Manajemen Program Studi S1 Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
4. Kedua orang tua yang tercinta yang telah membimbing dan memotivasi sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Terimakasih atas kasih sayang, perhatian, nasehat, semangat, kepercayaan, dan doa yang tiada henti.

5. Seluruh jajaran Dosen pengajar Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada peneliti.
6. Kepada seluruh staf, pegawai perpustakaan, dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN yang telah banyak memberikan bantuannya selama masa studi.
7. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner dan kerjasamanya demi kelancaran penulisan skripsi ini.

Yogyakarta, 25 januari 2023

Peneliti

Fuad Fadhil Abdunnashir

NIM. 111801181

ABSTRAK

Cafe atau *Coffeeshop* pada saat ini sudah menjadi tempat yang digemari oleh berbagai kalangan, baik kalangan muda maupun tua, baik mahasiswa maupun pekerja. *Café* atau *coffeeshop* biasa dijadikan tempat untuk sekedar makan dan minum, berkumpul dengan teman-teman, atau bahkan mengadakan sebuah kegiatan tertentu. Kegiatan ini dapat berupa seminar-seminar kecil, rapat organisasi, atau arisan kelompok. Sehingga bisnis coffee shop di Indonesia saat ini sedang melaju dengan sangat cepat dikarenakan berkembangnya jumlah peminum kopi. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel Kualitas pelayanan, lokasi dan harga terhadap kepuasan konsumen Bento Kopi Yogyakarta.

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Harga Terhadap kepuasan konsumen Bento Kopi Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan menggunakan teknik purposive Sampling. Sampel dalam penelitian ini mahasiswa perguruan tinggi Se-Yogyakarta sejumlah 80 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, Variabel lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, Variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: kualitas pelayanan, lokasi, harga, kepuasan konsumen

ABSTRACT

Cafe or Coffeeshop at this time has become a place favored by various groups, both young and old, both students and workers. Café or coffee shop is usually used as a place to just eat and drink, gather with friends, or even hold a certain activity. This activity can be in the form of small seminars, organizational meetings, or group gatherings. So that the coffee shop business in Indonesia is currently moving very fast due to the growing number of coffee drinkers. Therefore, this study aims to analyze the effect of service quality, location and price variables on consumer satisfaction at Bento Kopi Yogyakarta.

The purpose of this study was to analyze the effect of service quality, location, and price on consumer satisfaction at Bento Kopi Yogyakarta. This research was conducted using purposive sampling technique. The sample in this study was college students in Yogyakarta as many as 80 respondents. The results of this study indicate that the service quality variable has a positive and significant effect on customer satisfaction, the location variable has a positive and significant effect on customer satisfaction, and the price variable has a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: service quality, location, price, customer satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Batasan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori	11
1. Kualitas pelayanan.....	11
2. Harga.....	12
3. Lokasi.....	13
4. Kepuasan Konsumen	14
B. Kerangka Berpikir.....	15
1. Hubungan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.....	15
2. Hubungan antara variabel lokasi terhadap kepuasan konsumen	17
3. Hubungan antara variabel harga terhadap kepuasan konsumen	18
C. Perumusan Hipotesis.....	19
D. Kerangka Hipotesis.....	21

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	22
	A. Definisi Konsep	22
	B. Definisi Operasional	30
	C. Jenis Penelitian.....	32
	D. Jenis dan Sumber Data.....	32
	E. Populasi dan Sampel	33
	F. Metode Pengumpulan Data	35
	G. Uji Instrumen	36
	H. Alat Analisis Data.....	40
BAB IV	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN ANALISIS DATA	41
	A. Deskripsi Bento Kopi.....	41
	1. Sejarah Berdirinya Bento Kopi.....	41
	2. Visi dan Misi.....	43
	3. Struktur Organisasi	43
	B. Analisis Data.....	44
	C. Analisis Asumsi Klasik.....	48
	1. Uji Normalitas.....	49
	2. Uji Heteroskedastisitas	49
	3. Uji Multikolineartias.....	50
	D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	51
	a. Uji Regresi Linear Berganda.....	51
	b. Pengujian hipotesis parsial (Uji t).....	53
	c. Uji <i>Goodness of Fit</i>	54
	d. Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>).....	55
	E. Pembahasan	56
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	59
	A. Kesimpulan.....	59
	B. Saran.....	59
	DAFTAR PUSTAKA	60
	LAMPIRAN.....	64