

**PENGARUH LOKASI, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MAGIA COFFEE
FATMAWATI DI JAKARTA SELATAN**

TUGAS AKHIR

WAHYU FAJAR RAMADHAN

183112340250048



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2022**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Nasional

Oleh:

WAHYU FAJAR RAMADHAN

183112340250048



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2022**

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam Tugas Akhir yang berjudul:

**PENGARUH LOKASI, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MAGIA COFFEE
FATMAWATI DI JAKARTA SELATAN**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Tugas Akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 10 Agustus 2022



Wahyu Fajar Ramadhan
NPM. 183112340250048

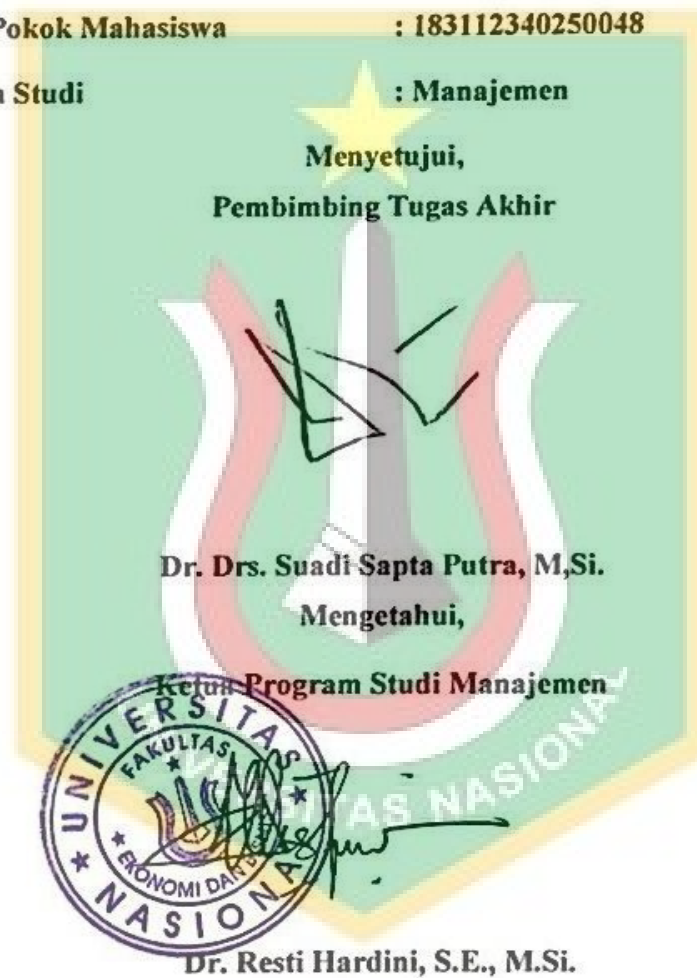
HALAM PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir :Pengaruh Lokasi, Kualitas Produk
Dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Konsumen Magia Coffee
Fatmawati Di Jakarta Selatan

Nama Mahasiswa : Wahyu Fajar Ramadhan

Nomor Pokok Mahasiswa : 183112340250048

Program Studi : Manajemen

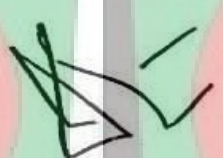


LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Lokasi, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Magia Coffee Fatmawati di Jakarta Selatan
Nama Mahasiswa : Wahyu Fajar Ramadhan
Nomor Pokok Mahasiswa : 183112340250048
Program Studi : Manajemen

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional


Menyetujui
Pembimbing Tugas Akhir


Dr. Drs. Suadi Sapta Putra, M.Si.

Mengetahui

Ketua Penguji.

Anggota/Penguji


(Prof. Dr. Umar Basalim, D.E.S)


(Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M.)

Mengetahui,
Dekan,

(Kumba Dede Waiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D.)

Jakarta : 15 September 2022

Tanggal Lulus : 02/09/2022

ABSTRAK
PENGARUH LOKASI, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MAGIA COFFEE
FATMAWATI DI JAKARTA SELATAN

Oleh : Wahyu Fajar Ramadhan

NPM : 183112340250048

Tugas Akhir ini dibawah bimbingan Dr. Drs. Suadi Sapta Putra, M,Si.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh lokasi, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen magia coffee fatmawati di jakarta selatan. Populasi pada penelitian ini menggunakan tehnik *random sampling* yang mana populasi yang diambil berjumlah 100 orang dengan tingkat signifikansi 95% dan standar deviasi sebesar 25%. Penelitian ini menggunakan data primer dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarkan kepada 100 orang responden. Teknik analisis data dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dan menggunakan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 26.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Magia Coffe Fatmawati Jakarta Selatan. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Magia Coffe Fatmawati Jakarta Selatan. Dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Magia Coffe Fatmawati Jakarta Selatan.

Kata kunci : Lokasi, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT
***THE EFFECT OF LOCATION, PRODUCT QUALITY AND SERVICE
QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION OF MAGIA COFFEE
FATMAWATI IN JAKARTA SELATAN***

By : Wahyu Fajar Ramadhan

NPM : 183112340250048

Thesis, under supervised by Dr. Drs. Suadi Sapta Putra, M, Si

This study aims to analyze the effect of location, product quality and service quality on consumer satisfaction of Magia Coffee Fatmawati in South Jakarta. The population in this study used a random sampling technique where the population taken was 100 people with a significance level of 95% and a standard deviation of 25%. This study uses primary data with data collection methods through questionnaires distributed to 100 respondents. The data analysis technique uses multiple linear regression analysis and uses the Statistical Product and Service Solution (SPSS) version 26.0 program. The results showed that location had a positive and significant effect on consumer satisfaction at Magia Coffe Fatmawati, South Jakarta. Product quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction at Magia Coffee Fatmawati, South Jakarta. And the quality of service has a positive and significant effect on consumer satisfaction at Magia Coffe Fatmawati, South Jakarta.

Keywords: Location, Product Quality, Service Quality And Consumer Satisfaction

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

- 1 Nama : Wahyu Fajar Ramadhan
- 2 Tempat, tanggal lahir : Depok, 13 Desember 1999
- 3 Jenis Kelamin : Laki – laki
- 4 Alamat : Jl. Al furqon VI RT02/01 NO.48
- 5 No. Handphone : 085779649392
- 6 Status : Mahasiswa
- 7 Agama : Islam
- 8 Kewarganegaraan : Indonesia
- 9 Email : wahyuf42057@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

- 1 2006 - 2012 : SDN Sukmajaya 5 Depok
- 2 2013 - 2015 : SMP Negeri 4 Depok
- 3 2016 - 2018 : SMK Yapemri Depok
- 4 2018 - Sekarang : Universitas Nasional



Jakarta, 10 Agustus 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Wahyu'.

Wahyu Fajar Ramadhan
NPM. 183112340250048

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Segala syukur kepada Allah SWT, oleh karena anugerahnya yang melimpah dan besar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Skripsi yang berjudul “PENGARUH LOKASI, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MAGIA COFFEE FATMAWATI DI JAKARTA SELATAN” disusun sebagai salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar Strata Satu (S-1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Nasional.

Proses penyusunan skripsi ini disesuaikan dengan teori, peraturan, tinjauan pustaka, serta survei secara langsung dan penerapannya dilakukan dengan menelaah peraturan yang ditentukan serta data yang tersedia di lapangan. Tidak lupa penulis sampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi ini dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional
5. Dr. Drs. Suadi Sapta Putra, M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang sangat berperan besar dalam menyelesaikan skripsi ini karena telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan kesabarannya untuk memberikan arahan, berbagi ilmu, petunjuk, dan bimbingan secara tulus kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sampai akhir.

6. Segenap dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional memberikan ilmu, dan memberikan dukungan serta menciptakan motivasi belajar yang baik kepada penulis selama menempuh pendidikan pada Universitas Nasional Jakarta.
7. Orang Tua tercinta (Papah Suryadi dan Mamah Umi Kulsum) telah memberi dukungan secara penuh selama penulis menempuh pendidikan pada Universitas Nasional hingga skripsi ini bisa terselesaikan
8. Kepada Abang (Surya Hadie Mutaqin) yang selalu memberikan support dari segi mental hingga memotivasi selama penulis menempuh pendidikan perkuliahan dan juga Adik (Muhammad Gilang Rizkyansyah) yang selalu membuat hiburan kepada saya dan semangat saat menulis skripsi ini.
9. Kepada teman-teman seperjuangan yang saling menguatkan dalam menyusun skripsi ini yaitu (Muhammad Fikri Nurdiansyah, Rachmat Hidayat, Elang Pramodya) yang selalu mendengar keluh kesah satu sama lain, berdiskusi tentang skripsi dan sharing ilmu selama perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini
10. Kepada teman-teman saya (Achmad Ichwanul Huda, Rahadian Ananto, Muhammad Fillah) yang telah memberi support, membantu dan memberikan masukan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini

Dengan penuh kesadaran diri dan segala kerendahan hati, penulis menyadari skripsi ini tidak terlepas dari berbagai kekurangan dan kesalahan penulisan maupun materi yang disajikan. Maka penulis berharap akan ada tindak lanjut berupa saran dan kritik yang membangun setelah penyusunan skripsi ini agar dapat bermanfaat untuk kita semua. Amin.

Wassalamualaikum Wr.Wb .

Jakarta, 10 Agustus 2022



Wahyu Fajar Ramadhan

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
HALAM PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	6
B. Keterkaitan antar Variabel Penelitian.....	16
C. Hasil Penelitian Terdahulu Sebagai-Rujukan Penelitian.....	17
D. Kerangka Analisis.....	21
E. Hipotesis.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Objek Penelitian.....	24
B. Data Penelitian.....	24
1. Sumber Data dan Jenis Data.....	24
2. Populasi dan Sampel.....	25
3. Metode dan Alat Pengumpulan Data.....	26
C. Definisi Operasional Variabel.....	27
D. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
A. Hasil Penelitian.....	32
1. Deskripsi Data Penelitian.....	32
2. Karakteristik Responden.....	32
3. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian.....	38
B. Pembahasan.....	55
1. Pengaruh Lokasi (X_1) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	55

2. Pengaruh Kualitas Produk (X_2) Terhadap Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)...	55
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_3) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	58
A. Kesimpulan.....	58
B. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA.....	60
DAFTAR LAMPIRAN.....	62



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Bulan Mei 2020 – April 2021 Magia Coffee Fatmawati.....	2
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Sesuai Rujukan Penelitian.....	17
Tabel 3.1 Instrument Skala Likert.....	27
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	27
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	34
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran.....	35
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran.....	37
Tabel 4.6 Instrument Skala Likert.....	38
Tabel 4.7 Total Rata – Rata Mean Lokasi (X1).....	39
Tabel 4.8 Total Rata – Rata Mean Kualitas Produk (X2).....	40
Tabel 4.9 Total Rata – Rata Mean Kualitas Pelayanan (X3).....	41
Tabel 4.10 Total Rata – Rata Mean Kepuasan Konsumen (Y).....	42
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Lokasi (X1).....	43
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X2).....	44
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X3).....	45
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	46
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliability Instrument.....	47
Tabel 4.16 Output Uji Normalitas.....	48
Tabel 4.17 Output Uji Multikolinieritas.....	49
Tabel 4.18 Output Uji Glejser (Heteroskedastisitas).....	50
Tabel 4.19 Output Uji Autokorelasi.....	50
Tabel 4.20 Analisis Regresi Linear Berganda.....	51
Tabel 4.21 Output Uji Kelayakan Model (Uji F).....	52
Tabel 4.22 Output Koefisien Deteminasi (R ²).....	53
Tabel 4.23 Uji t.....	54



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Analisis.....	22
Gambar 4.7 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Gambar 4.8 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	34
Gambar 4.9 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran	36
Gambar 4.9 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran	37

red.

l.

l.

