

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, VARIASI PRODUK, DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BAPADE'S COFFEE
KEMANGGISAN JAKARTA BARAT**

TUGAS AKHIR

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

Oleh :

ANDHIKA YOGA PRATAMA

183112340250236



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

JAKARTA

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, VARIASI PRODUK, DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BAPADE'S COFFEE
KEMANGGISAN JAKARTA BARAT**

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

Oleh :

ANDHIKA YOGA PRATAMA
183112340250236



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

PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, VARIASI PRODUK, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BAPADE'S COFFEE KEMANGGISAN JAKARTA BARAT

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



ANDHIKA YOGA PRATMA
NPM : 183112340250236



ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, VARIASI PRODUK, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BAPADE'S COFFEE KEMANGGISAN JAKARTA BARAT

Oleh :

ANDHIKA YOGA PRATAMA

NPM : 183112340250236

Skripsi dibawah bimbingan ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara Kualitas Pelayanan, Variasi Produk, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan di Bapades Coffee Kemanggisian Jakarta Barat. Sampel yang diteliti pada penelitian ini berjumlah 121 responden, metode pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dengan skala likert dan Teknik analisis data menggunakan Analisis Linier Berganda menggunakan program SPSS versi 23. Hasil penelitian mempunyai persamaan regresi $Y = 0,616 X_1 + 0,53 X_2 + 0,192 X_3$ Berdasarkan hasil Uji T menunjukkan adanya pengaruh antara Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) berdasarkan T hitung $6,949 > T$ tabel $1,660$ dan nilai sig $0,000 < 0,50$. Untuk variabel Variasi Produk (X_2) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) berdasarkan T hitung $0,738 < 1,660$ T tabel dan nilai sig $0,462 > 0,50$. Untuk variabel Lokasi (X_3) menunjukkan adanya pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) berdasarkan nilai T hitung $2,183 > 1,660$ T tabel dan nilai sig $0,31 < 0,50$. Hasil penelitian ini mempunyai kesimpulan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Lokasi Berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Kesimpulan lain dari penelitian ini adalah Variasi Produk tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

Kata kunci :Kualitas Pelayanan, Variasi Produk, Lokasi dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRODUCT VARIATION, AND
LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION AT BAPADE'S COFFEE
KEMANGGISAN WEST JAKARTA**

By :

ANDHIKA YOGA PRATAMA

NPM : 183112340250236

Thesis under the guidance of Mrs. Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si

This study aims to determine the effect of service quality, product variation, and location on customer satisfaction in Bapades coffee Kemanggisan West Jakarta. The sample studied in this study amounted to 121 respondents, the data collection method using a questionnaire method with likert scale and data analysis techniques using multiple linear analysis using SPSS version 23 program. The results have a regression equation $Y = 0.616 X1 + 0.53 X2 + 0.192 X3$ based on the results of the T test showed the influence between the quality of Service (X1) to customer satisfaction (Y) based on t count 6949 > t table 1660 and sig value 0.000 < 0.50. For product variation variable (X2) does not have a significant influence on customer satisfaction (Y) based on t count 0.738 < 1.660 t table and sig value 0.462 > 0.50. For location variable (X3) shows the influence on customer satisfaction (Y) based on the value of t count 2.183 > 1.660 t table and sig value 0.31 < 0.50. The results of this study concluded that the variables of Service Quality and location have a significant effect on customer satisfaction. Another conclusion of this study is that product variation does not significantly affect customer satisfaction

Keywords: service quality, product variety, location and customer satisfaction

PERSETUJUAN

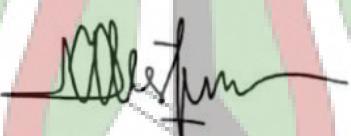
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, VARIASI PRODUK, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BAPADES COFFEE KEMANGGISAN JAKARTA BARAT

Nama Mahasiswa : ANDHIKA YOGA PRATAMA

Nomor Pokok : 183112340250236

Program Studi : MANAJEMEN

Menyetujui
Pembimbing Skripsi


(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si)

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen



(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si)

Jakarta, 10 Agustus 2022

PENGESAHAN

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, VARIASI PRODUK, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BAPADES COFFEE KEMANGGISAN JAKARTA BARAT

Nama Mahasiswa : ANDHIKA YOGA PRATAMA

Nomor Pokok : 183112340250236

Program Studi : MANAJEMEN

Mengesahkan

Penguji,

Pembimbing

(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si)

Penguji

(Dr.E. Hasanudin, S.E.,M.M.)

Penguji

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

**Mengetahui,
Dekan,**

(Kurnia Dede Setiawan, S.E., M.App.Ec., Ph.D)

Jakarta : 10 Agustus 2022

Tanggal Lulus : 28 Agustus 2022

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. DATA PRIBADI

Nama : Andhika Yoga Pratama
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 10 Januari 2000
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat Rumah : Jl Mangga Besar 13 No.14 Kel.Mangga Dua
Selatan Kec.Sawah Besar
Telepon/HP : 081510746515
Email : yoga8700@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

2005-2011 : SDN Karang Anyar 03 Pagi
2011-2014 : SMP Negeri 113
2014-2017 : SMA Negeri 10 Jakarta
2018-2022 : Universitas Nasional

Jakarta, 10 Agustus 2022



Andhika Yoga Pratama

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarakatuh

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah S.W.T yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, VARIASI PRODUK, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BAPADES COFFEE KEMANGGILAN JAKARTA BARAT”. Tujuan penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai Studi Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional. Dalam penyusunan skripsi ini penulis tentunya mengalami hambatan baik yang bersifat teknis maupun yang lainnya. Namun berkat dukungan, kerjasama, dorongan semangat dan bantuan dari berbagai pihak maka hambatan tersebut dapat diatasi dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan kerendahan, rasa kasih sayang penulis, dan rasa hormat penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Drs El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Kumba Digidowiseiso, 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. Ibu Dr. Resti Hardini S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan, memberikan solusi, motivasi dan juga memberikan arahan kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
6. Ibu Dr. Resti Hardini S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Kepada Seluruh Dosen Universitas Nasional khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mengabdikan dan memberikan ilmu pengetahuan kepada anak didiknya sehingga bisa tumbuh dan berkembang dalam proses belajar.
8. Kepada Staf administrasi, sekretariat dan staff perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang turut membantu dalam kelancaran penyusunan skripsi ini.
9. Kepada Bapak Andi Sudiyar dan Ibu Sri Hartati selaku orang tua tercinta yang selalu memberikan motivasi terbesar dalam hidup, dukungan, kasih sayang,

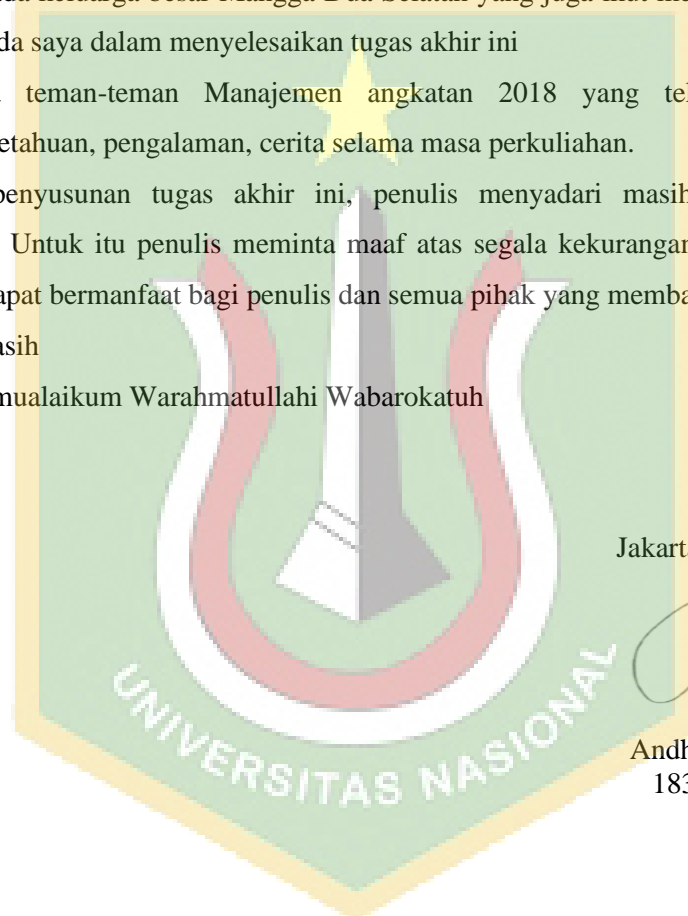
perhatian, kesabaran dan memberikan dukungan baik moril maupun materil, serta doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis.

10. Kepada seluruh rekan-rekan Aliansi DPR famiglia, Opank Klub, dan teman-teman sepejuangan saya Benny, Ifan R, Iyanwar, Alfie, Setyo, Edo, Bagoes, Enso, Nopal, Ahmad Ade dan lain-lain yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu yang selalu berkontribusi atas berjalannya proses tugas akhir ini.
11. Kepada Owner Bapades Coffee Bang Dicky, Muhajir, dan rekan saya Raffi Fauzar yang telah memberikan semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Kepada keluarga besar Mangga Dua Selatan yang juga ikut memberikan motivasi kepada saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini
13. Serta teman-teman Manajemen angkatan 2018 yang telah berbagi ilmu pengetahuan, pengalaman, cerita selama masa perkuliahan.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis meminta maaf atas segala kekurangan tersebut. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan semua pihak yang membacanya.

Terimakasih

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarokatuh



Jakarta, 10 Agustus 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Andhika Yoga Pratama'.

Andhika Yoga Pratama
183112340250236

DAFTAR ISI

ABSTRAK
PERSETUJUAN.....
PENGESAHAN.....
DAFTAR RIWAYAT HIDUP
KATA PENGANTAR.....
DAFTAR ISI.....
DAFTAR TABEL
DAFTAR GAMBAR.....
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Landasan Teori.....	6
1. Manajemen Pemasaran.....	6
2. Kualitas Pelayanan	9
3. Variasi produk	13
4. Lokasi	16
5. Kepuasan konsumen.....	18
B. Keterkaitan Antar Variabel	20
C. Hasil Penelitian yang sesuai sebagai rujukan penelitian.....	22
D. Kerangka Analisis	25
E. Hipotesis.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Objek Penelitian	27
B. Data Penelitian	27
1. Sumber dan Jenis Data	27
2. Populasi dan Sampel	27
3. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	29
D. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	33

1. Metode Analisis.....	33
2. Uji Instrumen.....	34
3. Uji Asumsi Klasik	35
4. Uji Kelayakan Model	36
5. Pengujian Hipotesis (Uji t).....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Hasil Penelitian	38
1. Deskripsi data penelitian	38
2. Sejarah Objek Penelitian	38
3. Karakteristik Responden	39
4. Hasil Analisis Deskriptif	44
5. Hasil Analisis Penelitian	49
a. Uji Instrumen	49
b. Uji Asumsi Klasik.....	52
c. Analisis Inferensial	55
d. Uji Kelayakan Model.....	57
B. Pembahasan.....	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Tabel Pendapatan Bapade's Coffee 2021 & 2022 triwulan pertama	2
Tabel 2. 1	Hasil Penelitian yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian.....	22
Tabel 3. 1	Pengukuran Skala Likeart	30
Tabel 3. 2	Definisi Operasional	31
Tabel 4. 1	Daftar Menu Bapades Coffee.....	39
Tabel 4. 2	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4. 3	Karakteristik Berdasarkan Usia	41
Tabel 4. 4	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	42
Tabel 4. 5	Karakteristik Berdasarkan Pendapatan	43
Tabel 4. 6	Average Total Mean Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	45
Tabel 4. 7	Average Total Mean Variabel Variasi Produk (X2).....	46
Tabel 4. 8	Average Total Mean Variabel Lokasi (X3)	47
Tabel 4. 9	Average Total Mean Variabel Kepuasan Pelangan (Y).....	48
Tabel 4. 10	Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 4. 11	Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 4. 12	Hasil Uji Normalitas	52
Tabel 4. 13	Hasil uji multikolinearitas	53
Tabel 4. 14	Hasil Uji Heteroskedastisitas Spearman's Rho.....	53
Tabel 4. 15	Hasil Uji Autokolerasi	55
Tabel 4. 16	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	56
Tabel 4. 17	Hasil Uji F.....	57
Tabel 4. 18	Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	58
Tabel 4. 19	Hasil Uji t.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Analisis	25
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin	40
Gambar 4. 2 Usia.....	41
Gambar 4. 3 Pekerjaan	42
Gambar 4. 4 Pendapatan	43
Gambar 4. 5 Uji Heteroskedastisitas Scatterplot.....	54



DAFTAR LAMPIRAN

Lembar Kuisisioner.....	68
Identitas Responden.....	69
Karakteristik Responden.....	84
Tabulasi Data.....	74
Output Spss.....	87
Tabel F.....	94
Tabel Dw.....	95
Tabel T.....	96
Logbook Bimbingan.....	97
Turnitin.....	98

