

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KOHIKATO *COFFEE*  
DI KOTA DEPOK**

**TUGAS AKHIR**

**Rachmat Hidayat**

**183112340250290**



**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 :

**Rachmat Hidayat**

**183112340250290**



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

## LEMBAR PERNYATAAN

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

***PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KOHIKATO COFFEE DI KOTA  
DEPOK***

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya tugas akhir ini 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, 12 Agustus 2022**



**Rachmat Hidayat**

**18311234025029**



## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA,  
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN KOHIKATO *COFFEE* DI KOTA  
DEPOK**

Nama Mahasiswa : Rachmat Hidayat

Nomor Pokok Mahasiswa : 183112340250290

Program Studi : Manajemen



## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
HARGA, DAN LOKASI TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN KOHIKATO  
COFFEE DI KOTA DEPOK**


Nama Mahasiswa : Rachmat Hidayat  
Nomor Pokok Mahasiswa : 183112340250290  
Program Studi : Manajemen

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui,  
Pembimbing Skripsi

  
(Dr. Eddy Guridno, S.E., M.Si.M.)

Ketua Penguji

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

Anggota Penguji

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

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Nasional

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

Jakarta, 5 September 2022

Tanggal Lulus : 22 Agustus 2022

## ABSTRAK

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KOHIKATO *COFFEE* DI KOTA DEPOK**

Oleh:

Rachmat Hidayat

183112340250290

Skripsi di bawah bimbingan: Dr. Eddy Guridno, S.E., M.Si.M

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat adanya pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Kohikato *Coffee* di Kota Depok. Jenis penelitian ini menggunakan data primer sebagai data yang diperoleh langsung pengisian kuisioner kepada 100 partisipan. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisa regresi linier ganda dan Pengujian hipotesis menggunakan t-statistik yang diolah menggunakan sistem SPSS. Hasil penelitian yang diperoleh didapatkan pengaruh positif dan tidak signifikan antara Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ ) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan ( $X_3$ ) Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Secara keseluruhan menunjukkan bahwa dari variabel-variabel tersebut yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

***Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, dan Kepuasan pelanggan***

## **ABSTRACT**

### ***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE, AND LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION AT KOHIKATO COFFEE IN DEPOK CITY***

by:

Rachmat Hidayat

183112340250290

*Thesis under the guidance of: Dr. Eddy Guridno, S.E., M.Si.M*

*The purpose of this study was to see the effect of Service Quality, Price, and Location on Kohikato Coffee Customer Satisfaction in Depok City. This type of research uses primary data as data obtained directly by filling out questionnaires to 100 participants. The data analysis technique used in this research is multiple linear regression analysis and hypothesis testing using t-statistics which is processed using the SPSS system. The results of the study obtained a positive and insignificant effect between Service Quality ( $X_1$ ) on Customer Satisfaction ( $X_2$ ) Price has a positive and significant effect on Customer Satisfaction ( $X_3$ ) Location has a positive and significant effect on Customer Satisfaction. Overall, it shows that these variables have a positive and significant influence on Customer Satisfaction (Y).*

***Keywords: Quality of Service, Price, Location, and Customer Satisfaction***

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. BIODATA DIRI

1. Nama : Rachmat Hidayat
2. Tempat, Tanggal Lahir : Depok, 17 Maret 2000
3. Jenis Kelamin : Laki-laki
4. Alamat : Jln. Beringin III No. 157, Depok, Jawa Barat
5. No. Handphone : 085710280238
6. Status : Belum Kawin
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : WNI
9. Email : racchmath@gmail.com

### B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2006 – 2012 : SDN Mekarjaya 2
2. 2013 – 2015 : SMPIT Al-Qalam
3. 2015 – 2018 : SMAIT Tunas Bangsa
4. 2018 – 2022 : Universitas Nasional



Jakarta, 12 Agustus 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rachmat Hidayat', written in a cursive style.

Rachmat Hidayat

NPM. 183112340250290



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena telah melimpahkan kasih sayang dan karunia-Nya kepada penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Kohikato Coffee di Kota Depok”**. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada baginda Nabi Muhamad SAW. Beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Penyusunan skripsi untuk memenuhi syarat kelulusan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional Jakarta. Terima kasih penulis ucapkan kepada seluruh pihak yang membantu, membimbing, serta doa dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih 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. Bapak Dr. Eddy Guridno, S.E., M.Si.M. Sebagai pembimbing yang telah memberikan pengetahuan, pengarahan, kritik, maupun saran yang telah membangun, dan pengaruh positif serta semangat yang tinggi dalam kehidupan saya maupun dalam proses penulisan skripsi ini serta keikhlasan dalam membimbing dan kesabaran bapak terhadap saya yang sangat berguna sekali dalam perjalanan sebuah proses penyelesaian penulisan skripsi dengan baik dan benar.
6. Seluruh dosen pengajar Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu namun tidak mengurangi rasa hormat dan

terima kasih saya sebagai mahasiswa atas ilmu yang telah diberikan kepada penulis dari semester awal hingga saat ini

7. Seluruh staff Sekeretaryat Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat dan terima kasih saya sebagai mahasiswa yang selalu melayani semua mahasiswa yang baik
8. Orang tua saya Bapak Yusup dan Ibu Kas Ismiati, dan kakak saya Innaka Rachmatika yang tak henti-hentinya selalu berdoa disetiap saat, di dalam doa serta memberikan nasihat dan perhatian, motivasi dalam semua kegiatan yang saya lakukan dan juga memberikan dukungan moril dan materil yang tidak henti-hentinya.
9. Kohikato *Coffee* Depok yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian ini hingga selesai.
10. Zachra Virdeha Rachmansyah, Indra Wijaya, dan semua saudara yang tidak bisa saya sebutkan namanya namun tidak mengurangi rasa hormat saya terimakasih sudah memberikan support dan membantu dalam proses pengerjaan tugas akhir ini.
11. Jolyn Yvonne Cecilia Tontowi terima kasih sudah menemani suka maupun duka, selalu membantu dan mendukung, memberi motivasi, serta diskusi, *sharing* ilmu dan pengalaman dalam berbagai hal.
12. Anggota grup whatsapp “bismillah jd org sukses” dan yang lain terimakasih sudah menemani dari semester satu hingga saat ini dan semua kenangan yang tidak pernah dilupakan.
13. Rekan-rekan almamater Universitas Nasional yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namanya yang saling memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi. Semoga Allah memudahkan dan mengumpulkan kita dalam kebaikan dan kesuksesan.
14. Kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis agar penyusunan skripsi ini berjalan dengan baik. Semoga Allah memudahkan dan mengumpulkan kita dalam kebaikan dan kesuksesan.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang disusun masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang dapat membangun kesempurnaan skripsi. Maka penulis berharap akan ada tindak lanjut berupa saran dan kritik yang membangun setelah penyusunan skripsi ini agar dapat bermanfaat untuk kita semua. Aamin.

Penulis,



Rachmat Hidayat  
183112340250290



## DAFTAR ISI

<b>COVER ISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Masalah</b> .....	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah</b> .....	<b>3</b>
<b>C. Tujuan Penelitian</b> .....	<b>3</b>
<b>D. Kegunaan Penelitian</b> .....	<b>3</b>
<b>BAB II</b> .....	<b>5</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
<b>A. Manajemen Pemasaran</b> .....	<b>5</b>
<b>1. Pengertian dan Tujuan Manajemen Pemasaran</b> .....	<b>5</b>
<b>2. Fungsi Manajemen Pemasaran</b> .....	<b>6</b>
<b>B. Kepuasan Pelanggan</b> .....	<b>6</b>
<b>1. Pengertian Kepuasan Pelanggan</b> .....	<b>6</b>
<b>2. Teori Kepuasan Pelanggan</b> .....	<b>7</b>
<b>3. Indikator Kepuasan Pelanggan</b> .....	<b>9</b>
<b>C. Kualitas Pelayanan</b> .....	<b>10</b>
<b>1. Pengertian Kualitas Pelayanan</b> .....	<b>10</b>
<b>2. Kualitas Pelayanan Menurut Para Ahli</b> .....	<b>11</b>
<b>3. Indikator Kualitas Pelayanan</b> .....	<b>11</b>

D. Harga .....	12
1. Pengertian Harga .....	12
2. Indikator Harga .....	12
3. Harga Menurut para Ahli .....	13
E. Lokasi.....	14
1. Pengertian Lokasi .....	14
2. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Lokasi .....	14
3. Indikator Lokasi.....	15
F. Keterkaitan antar Variabel Penelitian.....	16
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Pelanggan.....	16
2. Pengaruh Harga pada Kepuasan Pelanggan .....	16
3. Pengaruh Lokasi pada Kepuasan Pelanggan .....	17
G. Hasil Penelitian yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian.....	17
H. Kerangka Analisis.....	21
I. Hipotesis .....	23
<b>BAB III .....</b>	<b>24</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>24</b>
A. Objek Penelitian .....	24
B. Data Penelitian.....	24
1. Sumber Data dan Jenis Data.....	24
2. Populasi dan Sampel .....	25
3. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	26
C. Definisi Operasional Variabel .....	27
D. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis .....	28
1. Metode Analisis .....	28
2. Uji Instrumen .....	29
3. Uji Asumis Klasik.....	30
4. Uji Kelayakan Model .....	32
<b>BAB IV.....</b>	<b>34</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
A. Hasil Penelitian .....	34
1. Deskripsi Objek Penelitian.....	34
2. Sejarah Singkat Perusahaan .....	34

<b>B. Karakteristik Responden</b> .....	35
<b>C. Hasil Analisis Deskriptif</b> .....	39
<b>D. Uji Validitas</b> .....	44
<b>E. Uji Reliabilitas</b> .....	45
<b>F. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda</b> .....	45
<b>G. Uji Asumsi Klasik</b> .....	47
<b>H. Uji Kelayakan Model</b> .....	50
<b>I. Pengujian Hipotesis Uji-t</b> .....	52
<b>BAB V</b> .....	<b>54</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>54</b>
<b>A. Kesimpulan</b> .....	54
<b>B. Saran</b> .....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>56</b>
<b>LAMPIRAN 1 LEMBAR KUESIONER</b> .....	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN 2 TABULASI HASIL KUESIONER</b> .....	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN 3 OUTPUT SPSS</b> .....	<b>76</b>
<b>HASIL TURNITIN</b> .....	<b>86</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Perbandingan Penjualan Kohikato <i>Coffee</i> Tahunan .....	1
Tabel 2 Sumber Jurnal Penelitian Terdahulu .....	17
Tabel 3 Instrumen Skala Likert.....	26
Tabel 4 Operasional Variabel .....	27
Tabel 5 Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....	35
Tabel 6 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan .....	36
Tabel 7 Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan Perbulan .....	37
Tabel 8 Karakteristik Responden berdasarkan Jumlah Pembelian .....	38
Tabel 9 Rata-rata Kualitas Pelayanan .....	40
Tabel 10 Rata-rata Harga .....	41
Tabel 11 Rata-rata Lokasi .....	42
Tabel 12 Rata-rata Kepuasan Pelanggan.....	43
Tabel 13 Uji Validitas .....	44
Tabel 14 Uji Reliabilitas .....	45
Tabel 15 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	46
Tabel 16 Uji Normalitas.....	47
Tabel 17 Uji Multikolinearitas .....	48
Tabel 18 Uji Heteroskedastisitas.....	49
Tabel 19 Uji Autokorelasi.....	50
Tabel 20 Uji F .....	50
Tabel 21 Koefisien Determinasi .....	51
Tabel 22 Uji-t .....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Analisis .....	22
Gambar 2 Diagram Persentase Responden Berdasarkan Usia.....	36
Gambar 3 Diagram Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	37
Gambar 4 Diagram Persentase Responden Berdasarkan Pendapatan Bulanan ....	38
Gambar 5 Diagram Persentase Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian.....	39





## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 LEMBAR KUESIONER.....	57
LAMPIRAN 2 TABULASI HASIL KUESIONER.....	62
LAMPIRAN 3 OUTPUT SPSS .....	76

